

# **SERVICE DE MÉDIATION**

BANQUES

CRÉDIT

PLACEMENTS

**RAPPORT ANNUEL 2009**



## Avant-propos

L'enquête de satisfaction organisée auprès des requérants en 2009 a mis en avant la reconnaissance quasi unanime (93%) de l'utilité du Service de Médiation. En 2010 des mesures seront mises en place pour renforcer encore la qualité et l'efficacité du Service, compte tenu des observations que le Service a pu recueillir ainsi auprès des participants. L'exercice sera certainement réitéré.

Pour renforcer la confiance du consommateur, qui a été lourdement ébranlée depuis la crise financière, le Service de Médiation a, pour la première fois, adressé des recommandations au secteur financier. Avant 2009, le Service formulait des conseils uniquement à l'attention des consommateurs.

Le nombre de plaintes recevables pour le Service de Médiation a poursuivi sa croissance en 2009. L'augmentation enregistrée en 2009 (+16%) est cependant moins forte que celle enregistrée en 2008 (+35%), suite à l'éclatement de la crise financière. La majorité des plaintes recevables portent à nouveau sur les instruments financiers, essentiellement le conseil en placement et le respect des conventions de gestion de fortune.

2010 est déjà marquée par un élargissement des compétences pour le Service : depuis janvier 2010, le Service traite également les plaintes des entreprises et indépendants concernant l'exécution d'un contrat de crédit. Le Service de Médiation a ainsi repris le rôle du « Point de Contact PME » mis en place en 2004 par la fédération sectorielle Febelfin. Le Service remplit ainsi une mission complémentaire au travail du Médiateur de crédit fédéral qui intervient pour aider les entreprises confrontées à des difficultés d'octroi de crédit.

L'équipe de l'Ombudsman a accueilli en octobre 2009 François BAYI comme Représentant permanent des intérêts des consommateurs et lui souhaite bonne chance dans l'exercice de ce rôle essentiel qu'il a à jouer au sein du Service de Médiation.

Enfin, nous adressons nos sincères remerciements à tous les collaborateurs du Service de Médiation ainsi qu'aux membres du Collège de Médiation et du Comité d'Accompagnement pour leur contribution au bon fonctionnement du Service. Nous remercions également le Conseil d'Administration et les représentants de la fédération belge du secteur financier (Febelfin) qui apportent au Service de Médiation le support logistique et financier indispensable.



**François Bayi**  
Représentant des consommateurs



**Françoise Sweerts**  
Ombudsman

# Table des matières

Avant-propos	1
<b>1. LE SERVICE DE MÉDIATION EN CHIFFRES</b>	<b>3</b>
1.1. Légère baisse du nombre de dossiers introduit	4
1.2. Les instruments financiers à nouveau en tête	5
1.3. Analyse du résultat des plaintes	6
1.4. Avis du Collège de Médiation	8
1.5. Le service bancaire de base en chiffres	9
<b>2. ILLUSTRATION DE THÈMES</b>	<b>10</b>
2.1. Placements	11
2.1.1. Rappel des principes	11
2.1.2. Plaintes MiFID soumises au Service de Médiation	12
2.1.3. Lehman Brothers	16
2.1.4. Gestion de fortune	17
2.1.5. Branche 21 et 23 (placements assurances)	20
2.2. Instruments de paiement	22
2.2.1. Abus de cartes bancaires volées	22
2.3. Actualités 2009 (nouvelle réglementation)	27
2.3.1. Comptes d'épargne	27
2.3.2. Prêts verts	30
2.4. Divers	31
2.4.1. Le service bancaire de base	31
2.4.2. Carte de crédit à paiement différé	32
2.4.3. Responsabilité de la banque pour les actes de son agent	33
<b>3. ENQUÊTE DE SATISFACTION</b>	<b>34</b>
3.1. Méthodologie et objectifs	35
3.2. Chiffres et enseignements	35
3.2.1. Taux de participation	35
3.2.2. Satisfaction générale	35
3.2.3. Utilité du Service de Médiation	36
3.2.4. Aspects à consolider	36
3.2.5. Aspects à améliorer	36
<b>4. INFORMATIONS PRATIQUES</b>	<b>37</b>
4.1. Introduire une plainte auprès du Service de Médiation	38
4.1.1. Quand introduire une plainte ?	38
4.1.2. Comment introduire une plainte ?	38
4.1.3. Comment travaille le Service de Médiation ?	38
4.1.4. Force contraignante des avis	39
4.1.5. Le recours au Service de Médiation est gratuit	39
<b>5. COLLABORATION</b>	<b>40</b>
5.1. Belgique : CPMO	41
5.2. Europe : FIN-NET	41
<b>6. COMPOSITION DES ORGANES DU SERVICE DE MÉDIATION</b>	<b>42</b>
6.1. Le Service de Médiation Banques-Crédit-Placements	43
6.2. Le Collège de Médiation Banques-Crédit-Placements	43
6.3. Le Comité d'accompagnement Banques-Crédit-Placements	43
6.4. Le Conseil d'administration du Service de l'Ombudsman	43

# 1. Le Service de Médiation en chiffres

- 1.1. Légère baisse du nombre de dossiers introduits compensée par une augmentation du nombre de plaintes recevables
- 1.2. Les instruments financiers à nouveau en tête
- 1.3. Analyse du résultat des plaintes
- 1.4. Avis du Collège de Médiation
- 1.5. Service bancaire de base en chiffres

# 1. Le Service de Médiation en chiffres

## 1.1. Légère baisse du nombre de dossiers introduits

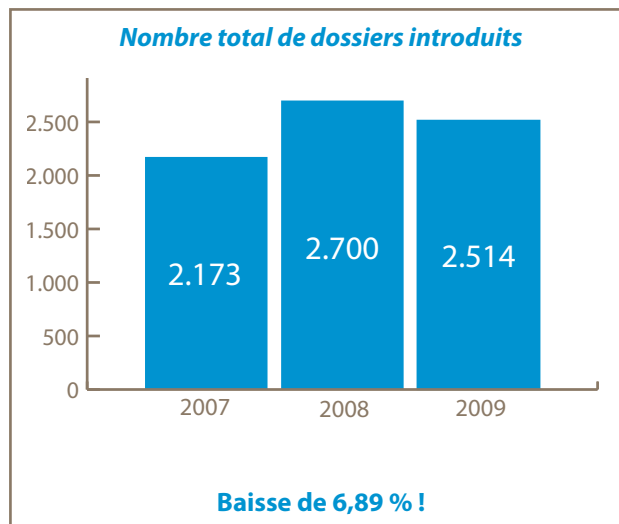
### a/ Nombre total de dossiers introduits

En 2009, le nombre total de dossiers introduits est descendu à **2.514**, contre 2.700 en 2008, ce qui équivaut à une baisse de 6,89%, soit 186 dossiers de moins.

Cette baisse fait suite à la forte augmentation enregistrée en 2008, liée à la crise financière qui a éclaté en septembre 2008.

Par «dossiers introduits», il faut entendre toute demande :

1. de traiter une plainte ou
2. de communiquer des informations.



### Demandes de traitement d'une plainte

Toutes les demandes de traitement d'une plainte ne sont pas recevables<sup>(2)</sup> et ce, pour différentes raisons :

Raison :	nombre
• le dossier n'a pas encore été traité par le service compétent de l'institution financière	1.150
• le dossier relève de la sphère professionnelle du requérant ou porte sur la politique commerciale de l'institution financière	256
• le dossier vise une institution non affiliée au Service de Médiation	171
<b>NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS IRRECEVABLES</b>	<b>1.577</b>

### Demandes d'information

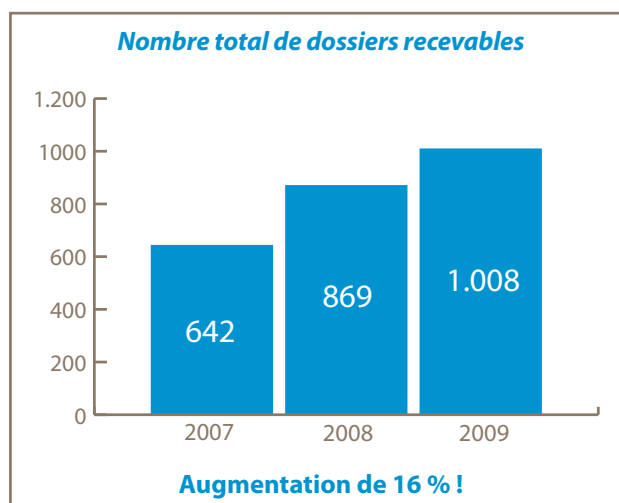
En 2009, les demandes d'information ont enregistré une chute spectaculaire. Alors que nous avons encore répondu à 233 demandes d'information écrites en 2008, ce nombre est tombé à 101 en 2009. La reprise des bourses et la stabilisation des marchés durant le deuxième semestre de 2009 peuvent expliquer cette évolution. En 2008, nous avons encore reçu de nombreuses questions sur les montants des comptes d'épargne et dépôts garantis.

**En principe, répondre à de simples demandes d'informations ne fait pas partie des attributions du Service de Médiation.** Dans la mesure du possible, le Service tente néanmoins d'aider le consommateur et de lui donner une réponse.

### b/ Nombre total de dossiers recevables

**1.008** dossiers ont débouché sur des **plaintes recevables** en 2009.

Cette progression s'explique principalement par l'augmentation du nombre de plaintes relatives aux **instruments financiers**, comme le conseil en placements, la gestion de fortune, les plaintes relatives au traitement d'ordres d'achat ou de vente, etc. Dans la rubrique « **cartes bancaires** », nous avons également enregistré davantage de plaintes. Vous en apprendrez plus à ce sujet dans l'analyse thématique ci-après.



(1) Conditions de recevabilité, voir chapitre 4.1.1. « Quand peut-on introduire une plainte ? », p.38.

## 1.2. Les instruments financiers à nouveau en tête

### Majorité des plaintes : Instruments financiers

Les plaintes relatives aux instruments financiers sont à nouveau les plus nombreuses en 2009 et constituent cette année 44,10% du nombre total de plaintes traitées et ce, contre 36,31% en 2008 !

Ces plaintes concernent principalement le conseil en placements mais aussi la gestion de fortune.

### Nouvelle tendance : des plaintes relatives à la gestion de fortune

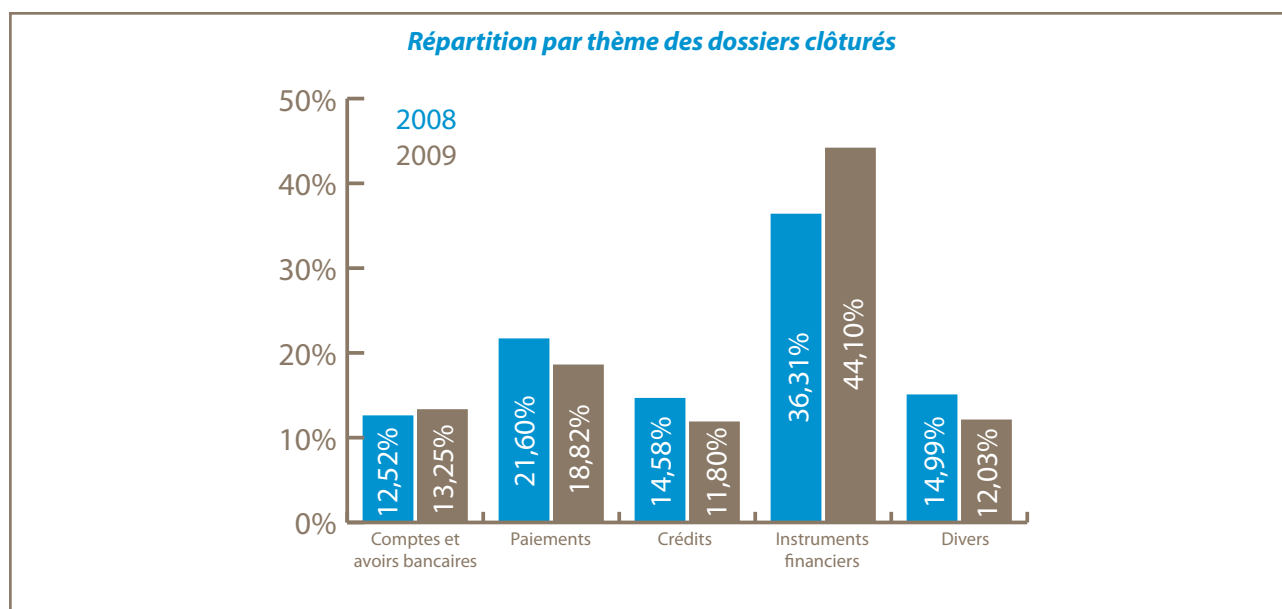
Les plaintes dans cette rubrique portent souvent sur des portefeuilles dont les requérants ont estimé que ceux-ci étaient défensifs mais qui, à leur grande surprise, ont malgré tout enregistré d'importantes réductions de valeur. Ces réductions de valeur ont aussi frappé les portefeuilles obligataires et les clients se sont inquiétés. Ils se sont demandés si le conseil dispensé et le «contenu du portefeuille» étaient bien corrects, si le portefeuille était suffisamment diversifié et si la qualité des produits correspondait à leur profil.

### Rubrique des paiements

En deuxième position, après les instruments financiers, viennent les plaintes concernant les «paiements» (18,82%) dont, surtout, la rubrique des cartes bancaires, avec 12,69% du total des plaintes. De nombreux dossiers relatifs à des cartes bancaires volées sont en effet introduits, l'institution financière ayant refusé d'intervenir sur la base d'une «négligence grave» retenue dans le chef du titulaire de la carte. Vous trouverez de plus amples commentaires à ce sujet un peu plus loin dans le présent rapport.

### La rubrique «comptes et dépôts» arrive en troisième position

Ce poste représente 13,25% du total des plaintes. Nous remarquons surtout ci-dessous une augmentation des plaintes relatives aux **comptes d'épargne**. Ces plaintes sont principalement liées à la modification de la législation sur les taux d'intérêt maximaux d'avril 2009 et aux adaptations de taux pratiquées dans la foulée par les institutions financières.



### 1.3. Analyse du résultat des plaintes

Il ne s'est produit aucune variation notable en ce qui concerne les résultats des plaintes traitées clôturées par rapport à l'année dernière.

#### *6 plaintes sur 10 sont non fondées*

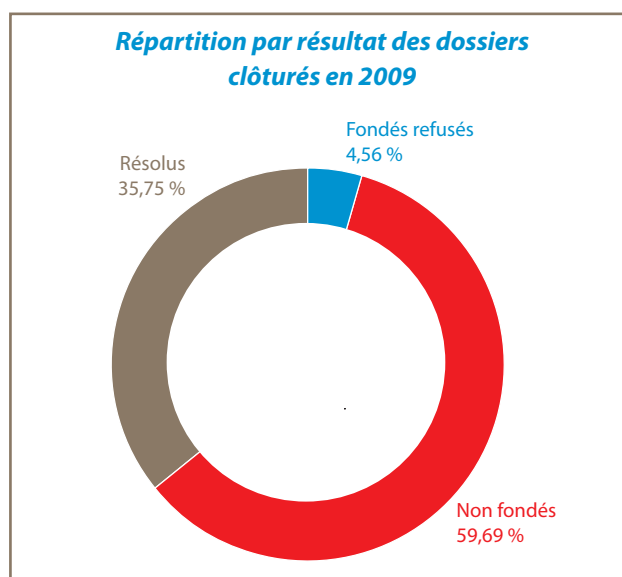
Environ 6 plaintes sur 10 ont été considérées comme non fondées par le Service de Médiation. Dans de tels cas, aucune responsabilité de l'institution financière n'est retenue et son point de vue est reconnu comme justifié et est confirmé par le Service.

#### *Plus de 3,5 dossiers sur 10 sont réglés*

Plus de 3,5 plaintes sur 10 ont été résolues : soit l'institution financière, avant ou après un avis formellement émis, a formulé une proposition ou proposé un arrangement, soit des informations et explications complémentaires ont été données et celles-ci ont donné satisfaction aux requérants.

#### *Moins de 0,5 plaintes sur 10 sont fondées mais l'avis non suivi.*

Dans ces plaintes, une responsabilité de l'institution financière a été retenue mais la banque n'a pas réservé de suite positive à l'avis ou n'a pas pu approuver la position du Service de Médiation ou du Collège de Médiation. Le pourcentage de 4,56% de plaintes fondées dont l'avis n'est pas suivi doit toutefois être nuancé. En effet, sur 41 décisions, 18 avis identiques avaient été rendus pour 18 plaignants se trouvant dans la même situation. Si l'on exclut ces cas, le pourcentage de décisions non suivies par l'institution financière devrait donc être ramené à 2,70%. La valeur de précédent que pourrait avoir un avis dans une question de principe est la principale raison poussant une institution financière à ne pas suivre cet avis.





## Répartition par thème des dossiers clôturés en 2008 et 2009

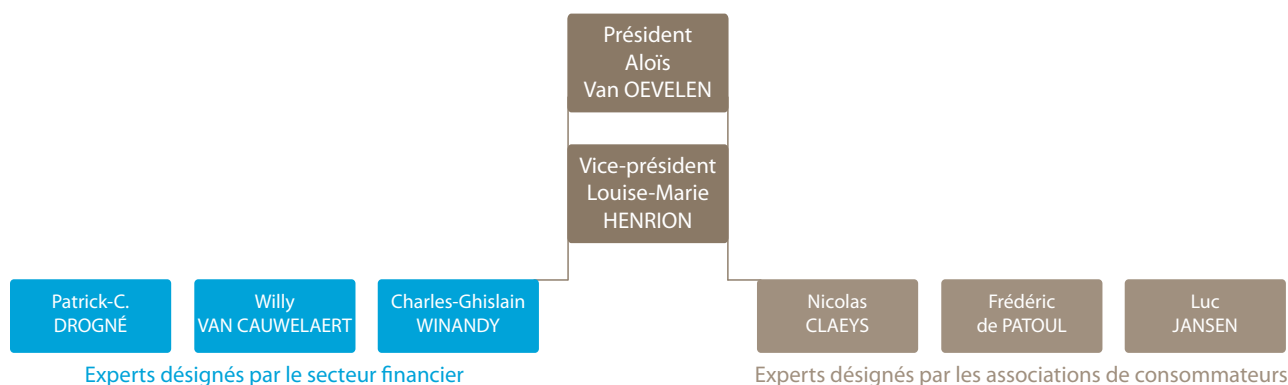
	2008	2009	2008	2009
<b>1. Comptes et avoirs bancaires</b>	<b>91</b>	<b>119</b>	<b>12,52%</b>	<b>13,25%</b>
Comptes à vue	32	26	4,40%	2,90%
Comptes d'épargne	37	75	5,09%	8,35%
Autres	22	18	3,03%	2,00%
<i>dont : comptes à terme</i>	5	4	0,69%	0,45%
<i>bons de caisse</i>	12	3	1,65%	0,33%
<i>épargne-pension</i>	5	11	0,69%	1,22%
<b>2. Paiements</b>	<b>157</b>	<b>169</b>	<b>21,60%</b>	<b>18,82%</b>
Cartes bancaires	85	114	11,69%	12,69%
Guichets automatiques	12	13	1,65%	1,45%
Chèques	6	5	0,83%	0,56%
Transactions guichets	10	10	1,38%	1,11%
Virements-Domiciliations	26	19	3,58%	2,12%
Paiements internationaux	18	8	2,48%	0,89%
<b>3. Crédits</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>14,58%</b>	<b>11,80%</b>
Généralités	4	2	0,55%	0,22%
Crédits hypothécaires	48	52	6,60%	5,79%
Crédits à la consommation et facilités de caisse	46	36	6,33%	4,01%
Enregistrement centrale des risques	4	12	0,55%	1,34%
Autres	4	4	0,55%	0,44%
<b>4. Instruments financiers</b>	<b>264</b>	<b>396</b>	<b>36,31%</b>	<b>44,10%</b>
Conseil en placement et gestion de fortune	100	180	13,76%	20,04%
Sicav + Branche 21 et 23	32	42	4,40%	4,68%
Achat et vente	45	93	6,19%	10,36%
Opérations diverses sur titres	44	16	6,05%	1,78%
Autres	43	65	5,91%	7,24%
<b>5. Divers</b>	<b>109</b>	<b>107</b>	<b>14,99%</b>	<b>11,92%</b>
<b>6. Service bancaire de base</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>727</b>	<b>898</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 1.4. Avis Collège de Médiation

Le Collège de Médiation se prononce sur des questions de principe et des dossiers plus complexes. Tant l'Ombudsman que le Représentant permanent des intérêts des consommateurs peuvent prendre l'initiative de transmettre un dossier au Collège de Médiation. Les dossiers dans lesquels l'Ombudsman et le Représentant permanent ne sont pas d'accord sont soumis au Collège de Médiation.

### Composition

Le Collège de Médiation est dirigé par un président indépendant et un vice-président et est composé paritairement de trois experts désignés par le secteur financier et trois experts désignés par les associations de consommateurs.



### Intervention dans 26 dossiers

En 2009, le Collège de Médiation a été invité à rendre un avis dans 26 dossiers. Dans 18 des 26 dossiers, la plainte a été considérée comme fondée, et non fondée dans les 8 autres. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de ces plaintes.

	2008	2009
FONDÉS	20	18
<i>dont suivies</i>	11	11
<i>non suivies</i>	9	7
NON FONDÉS	8	8
TOTAL	28	26

## 1.5. Le service bancaire de base en chiffres

Pour garantir que tout un chacun puisse détenir au moins un compte à vue, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base stipule que chaque consommateur ayant sa résidence principale en Belgique a droit à ce service.

### *A quoi le service bancaire de base donne-t-il droit ?*

Le service bancaire de base prend la forme d'un compte à vue qui ne peut enregistrer un solde négatif et permet les opérations suivantes :

- dépôts;
- chèques (ou chèques circulaires) à verser sur le compte;
- retraits d'argent;
- virements;
- ordres de paiement permanents;
- domiciliations.

### *Motifs de refus*

Si un consommateur ayant sa résidence principale en Belgique demande un service bancaire de base auprès d'une banque, celle-ci ne peut normalement pas rejeter cette demande. La banque ne peut pas davantage refuser ou résilier un service bancaire de base lorsque ce consommateur est engagé dans une procédure de règlement collectif de dettes.

La banque peut cependant refuser une demande dans un nombre limité de cas. Les motifs d'un tel refus sont précisés dans la loi instaurant un service bancaire de base. Les motifs suivants peuvent être invoqués en cas de refus :

- le requérant est déjà titulaire d'un compte à vue;

- le requérant détient des comptes d'épargne sur lesquels les dépôts excèdent 6.000 euros à l'exclusion d'un compte de garantie locative;
- le requérant a un crédit à la consommation de plus de 6.000 euros auprès d'un établissement de crédit;
- le requérant a des dépôts d'épargne et un crédit à la consommation dont le montant cumulé excède 6.000 euros;
- le requérant est en faillite, a commis une fraude, un abus de confiance ou un faux en écriture, ou s'est livré à du blanchiment de capitaux.

*Le rôle du Service de Médiation* repose sur un cadre légal. Il doit ainsi rendre un avis lorsqu'il est saisi pour vérifier si un refus d'ouverture d'un service bancaire de base par l'établissement de crédit est justifié. Le **Service de Médiation traite une telle plainte en priorité et, en cas de litige, rend un avis qui est contraignant** pour l'établissement de crédit.

Le Service de Médiation n'a **reçu qu'une seule plainte** en 2009 à propos du service bancaire de base (voir ci-après le point 2.4.1).

### *Chiffres*

Les établissements de crédit qui offrent des services aux particuliers sont tenus de communiquer chaque année au Service de Médiation les chiffres des comptes ouverts, des refus et résiliations ainsi que la motivation de ces décisions. Depuis 2007, le Service de Médiation établit des statistiques reprenant les chiffres relatifs au service bancaire de base. Le tableau suivant présente les résultats pour l'année 2009.

Service bancaire de base – Statistiques	2008	2009
<b>Nombre de banques ayant enregistré des services bancaires de base</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
<b>Nombre de services bancaires de base ouverts</b>	<b>1.085</b>	<b>1.228</b>
<b>Nombre total de services bancaires de base existants</b>	<b>8.472</b>	<b>9.089</b>
<b>Nombre d'ouvertures de services bancaires de base refusées (*)</b>	<b>164</b>	<b>82</b>
<b>Nombre de fermetures de services bancaires de base</b>	<b>1.276</b>	<b>801</b>

(\*) La plupart des refus d'ouverture sont motivés par le fait que le requérant est déjà titulaire d'un compte à vue.

(\*\*) Le principal motif de résiliation est le fait que le titulaire l'a demandé lui-même.

## 2. Illustration de thèmes

### 2.1. Placements

- 2.1.1. Rappel des principes
- 2.1.2. Plaintes MiFID soumises au Service de Médiation
- 2.1.3. Lehman Brothers
- 2.1.4. Gestion de fortune
- 2.1.5. Branches 21 et 23 (placements assurances)

### 2.2. Instruments de paiement

- 2.2.1. Abus de cartes bancaires volées

### 2.3. Actualités 2009

- 2.3.1. Comptes d'épargne
- 2.3.2. Prêts verts

### 2.4. Divers

- 2.4.1. Service bancaire de base
- 2.4.2. Carte de crédit à paiement différé
- 2.4.3. Responsabilité de la banque pour les actes de son agent

## 2. Illustration de thèmes

### 2.1. Placements

#### 2.1.1. Rappel des principes

En 2009, le Service de Médiation a traité de nombreuses plaintes en matière de placements, dont une partie est déjà régie par la nouvelle réglementation MiFID (*Markets in Financial Instruments Directive*) entrée en vigueur en Belgique le 1<sup>er</sup> novembre 2007. Pour rappel, il s'agit d'un ensemble de dispositions prises au niveau européen en ce qui concerne les marchés d'instruments financiers et destinées notamment à protéger l'investisseur en produits financiers. Celui-ci est inscrit dans une catégorie différente selon qu'il est un investisseur particulier ou un investisseur professionnel. Les nouvelles dispositions légales instituent des règles de conduite à respecter par les entreprises qui fournissent des services d'investissement. Celles-ci doivent agir de manière honnête, équitable et professionnelle et servir au mieux les intérêts du client, lui fournir une information exacte, complète et compréhensible et en principe vérifier le caractère adéquat ou approprié du service d'investissement qui lui est proposé ou qu'il demande.

Le Service de Médiation a eu des contacts avec la CBFA et les institutions financières belges notamment par l'intermédiaire de Febelfin, la Fédération belge du secteur financier, afin de dialoguer sur le contenu et l'application de ces nouvelles dispositions légales, en particulier concernant l'établissement du profil du client ainsi que le test d'adéquation et le test du caractère approprié. Aucun document standard n'existant, chaque institution financière a développé ses propres questionnaires et profils.

A noter que les produits de placements d'assurance (type branche 23 ou branche 21) ne sont pas soumis à la réglementation MiFID.

Pour rappel, les dispositions légales MiFID imposent d'effectuer les tests en vue de l'établissement d'un profil de risque dans les cas suivants :

NATURE DE LA TRANSACTION	PROFIL	TEST PAR L'INSTITUTION FINANCIÈRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordre pour produit non complexe à l'initiative du client (par ex., produits non complexes: actions, différents types d'obligations, bons de caisse, ...)</li> </ul>	Pas de profil	Pas de test
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordre concernant un produit non complexe à l'initiative de la banque</li> <li>• Ordre concernant un produit complexe</li> </ul>	Profil limité	<b>Test du caractère approprié :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaissances et expérience</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de fortune</li> <li>• Conseil en placement</li> </ul>	Profil détaillé	<b>Test d'adéquation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaissances et expérience</li> <li>• situation financière</li> <li>• objectifs du placement</li> </ul>

Parmi les principes à respecter, l'institution financière doit exécuter les ordres avec célérité, précision et elle doit prendre toutes les mesures raisonnables de manière à obtenir le meilleur résultat possible pour le client. C'est ce que l'on appelle le principe de « best execution ». Pour ce faire, elle devra communiquer les lieux d'exécution et devra tenir compte d'un ensemble de facteurs comme

le prix et les coûts liés à l'exécution. En 2009, quelques plaintes ont été soumises au Service de Médiation, qui concernaient le délai d'exécution trop long d'ordres de ventes donnés par le client, ce qui dans certains cas a donné lieu à une proposition d'indemnisation pour le préjudice subi en raison de la baisse du cours des valeurs vendues.

### 2.1.2. Plaintes MiFID soumises au Service de Médiation

Le rôle du Service de Médiation a consisté, dans les dossiers qui lui ont été soumis, à vérifier le respect des règles MiFID. A cet égard, le Service de Médiation a été appelé à trouver des solutions lorsqu'il apparaissait notamment

que les informations données au client n'étaient pas adéquates ou que les produits d'investissement proposés n'étaient pas conformes à son profil d'investisseur.

#### Vente dans la précipitation d'un investissement

Les requérants ont souscrit en juin 2008 à un fonds émis par une autre banque qu'ils vendent avec perte en novembre 2008 en pleine crise financière. Ils réclament à la banque qui leur a conseillé d'acheter ce produit une indemnisation égale à la perte subie en raison du mauvais conseil donné au moment de la souscription du fonds.

La banque précise tout d'abord que les requérants font l'amalgame entre la banque émettrice du fonds et une autre banque étrangère en concordat judiciaire. Elle estime que le produit a été proposé conformément à leur profil d'investisseur. Ce profil est un profil conservateur qui correspond aux investisseurs qui souhaitent, dans les 2 à 5 ans, un rendement plus élevé que celui du compte d'épargne et qui sont disposés à accepter des fluctuations relatives. Le profil a été complété en présence des requérants.

#### Avis

*Le produit proposé correspondait au profil d'investisseur et les requérants ont signé le document de souscription après avoir été informés sur le produit, et donc en connaissance de cause. Il est également stipulé qu'il ne s'agit pas d'un dépôt bancaire garanti par la banque et que les produits d'investissement sont exposés à des risques pouvant occasionner la perte partielle ou totale du capital investi. En outre, dans le questionnaire, les requérants ont précisé qu'ils possédaient une certaine expérience en produits d'investissement et que, même si certains des investissements avaient connu un rendement négatif, ils étaient prêts à investir dans des produits comportant des risques similaires car ils étaient susceptibles de meilleures performances à long terme. Ils ont défini leur horizon de placement entre 2 et 5 ans et ont indiqué que le pourcentage de leur patrimoine investi par l'intermédiaire de la banque s'élevait à moins de 50%.*

*En prenant la décision de revendre le produit acheté après quelques mois et dans une certaine panique, les requérants ont eux-mêmes été à l'origine de la perte subie et ne peuvent en rendre responsable la banque.*

**Plainte non fondée.**

(2008.2551)

#### Connaissance préalable de faits dans le chef de l'émetteur d'un produit financier ?

A la suite d'un mail de la banque, le requérant a investi en mars 2008 la somme de 5.000 EUR dans un produit lié à l'évolution de l'action de la banque X. En raison d'événements ultérieurs qui ont concerné cette action, le produit a perdu presque toute sa valeur.

Le requérant s'interroge sur le fait que le produit a été émis par une filiale du repreneur ultérieur de la banque X, lequel se portait également garant pour le produit. Le requérant se demande donc dans quelle mesure cela aurait pu être réalisé en toute connaissance de cause.

La banque est en effet intervenue comme distributeur du produit contesté. Elle a envoyé au client un mail dans lequel ce produit lui était proposé. Ce mail renvoyait au site de la banque sur lequel figuraient toutes les informations concernant le produit, ainsi qu'à la fiche technique. La fiche technique indiquait clairement les risques du placement. Le placement proposait un coupon de 18% si l'action de la banque X restait essentiellement stable. Si l'action chutait de plus de 40%, aucun coupon n'était prévu pour cette année. Si la valeur de l'action à l'échéance finale était inférieure de plus de 40% à la valeur de départ, le remboursement intervenait sous la forme d'actions de la banque X.

La banque précise que le produit cadrait avec le profil du requérant qui est un profil d'investisseur neutre. Le placement en question représentait seulement 1,75% du portefeuille total du requérant au moment du placement. La banque ne peut vérifier si l'émetteur a agi en connaissance de cause.

Il n'est pas non plus clairement établi que le garant peut être tenu de proposer une solution.

**Avis**

*La banque pouvait proposer le produit au requérant en mars 2008. Le produit cadrait avec le profil d'investisseur du requérant. Le requérant a confirmé qu'il avait reçu toutes les informations utiles au préalable. Seule une partie très limitée du portefeuille a été investie dans ce produit.*

*Le Service de Médiation ne peut retenir aucune faute dans le chef de la banque.*

*Il n'est pas en mesure de vérifier s'il y avait connaissance préalable éventuelle dans le chef de l'émetteur du produit. Etant donné que l'émetteur/le garant est une institution financière étrangère, le Service de Médiation n'est pas compétent en l'espèce. Il conseille au requérant de prendre directement contact avec l'émetteur/le garant pour voir si celui-ci est disposé à proposer une solution.*

**Plainte non fondée.**

(2008.2438)

Dans le cas où un conseil est donné par l'institution financière, un test d'adéquation (questionnaire sur les connaissances et l'expérience du client, sa situation financière et ses objectifs de placement) ainsi qu'un profil d'investisseur détaillé doivent être établis au préalable et le produit conseillé doit correspondre à ce profil de risque.

Il n'est pas toujours évident de déterminer s'il y a eu conseil de l'institution financière ou non. Dans un cas soumis au Service de Médiation, celui-ci a estimé que le requérant n'apportait pas la preuve d'un conseil d'investissement donné concernant des actions bancaires, et ce même s'il n'était pas contesté qu'il avait été reçu dans un local séparé du guichet par un conseiller de l'agence.

## Y a-t-il eu conseil en investissement de la part de la banque ?

Le requérant déclare s'être rendu le 1er octobre 2008, vers 14h30, à l'agence de la banque où il disposait d'un compte pour y faire soit un achat d'or, soit un investissement en actions X. Il déclare que son profil de risque dans toutes les banques où il est client est un profil de risque défensif. Sa fortune est essentiellement investie dans l'immobilier. Il a rencontré à l'agence un conseiller clientèle. Il soutient que c'est sur le conseil de la banque qu'il a donné un ordre d'achat d'actions X pour une somme de 40.000 euros. Le requérant a tenté de revendre les actions avec perte quelques jours plus tard. Il estime que la responsabilité de la banque est engagée : comme il n'a jamais signé le bordereau d'achat, il estime qu'il n'y a pas eu vente; d'autre part, la banque a commis une faute en lui donnant un conseil d'investissement sans dresser au préalable son profil de risque. Il demande que la banque prenne en charge la perte qu'il a subie.

La banque conteste avoir donné un conseil d'investissement. Elle expose que le requérant a voulu investir en or, mais que les modalités particulières qu'il demandait pour la livraison n'étaient pas possibles. Le requérant a choisi d'acheter des actions X. S'agissant d'une décision prise de la seule initiative du client pour une action cotée sur un marché réglementé, la banque était en droit d'accepter l'ordre sans avoir à disposer d'un profil préalable et à vérifier l'adéquation de l'ordre par rapport au profil.

### **Avis du Collège de Médiation**

#### *1. Quant à l'achat d'actions*

*Le requérant ne conteste pas avoir verbalement donné l'ordre d'achat et il ne conteste pas que cet ordre ait été exécuté conformément aux instructions données. Un ordre d'achat de valeurs mobilières peut être valablement donné verbalement.*

#### *2. Quant au conseil qu'a ou aurait donné la banque*

##### 2.1. Le cadre légal

*Le Collège constate que le litige se déroule dans le cadre de la législation entrée en vigueur le 1er novembre 2007 en application de la Directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers.*

*Les règles suivantes sont donc d'application au présent litige :*

- *Un conseil en investissement est, selon l'article 46, 9°, de la loi du 6 avril 1995 relative au statut et contrôle des entreprises d'investissement, défini comme suit : la fourniture de recommandations personnalisées à un client, soit à sa demande, soit à l'initiative de l'entreprise d'investissement, en ce qui concerne une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers. Une recommandation personnalisée est définie par cette même loi comme une recommandation qui est présentée comme adaptée à cette personne, ou est fondée sur l'examen de la situation propre à cette personne, et qui recommande la réalisation d'une opération relevant des catégories suivantes :*

- l'achat, la vente, la souscription, l'échange, le remboursement, la détention ou la prise ferme d'un instrument financier particulier;
- l'exercice ou le non-exercice du droit conféré par un instrument financier particulier d'acheter, de vendre, de souscrire, d'échanger ou de rembourser un instrument financier.

Une recommandation n'est pas réputée personnalisée si elle est exclusivement diffusée par des canaux de distribution au sens de l'article 2, alinéa 1er, 26°, de la loi du 2 août 2002, ou est destinée au public.

- Un professionnel ne peut donner un conseil en investissement à un client sauf s'il a au préalable établi le profil d'investisseur de ce client (article 27, § 5, de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers – article 16 de l'arrêté royal du 3 juin 2007 portant les règles et modalités visant à transposer la Directive concernant les marchés d'instruments financiers).
- Ce profil doit notamment enregistrer les connaissances et l'expérience du client en matière d'investissements en valeurs mobilières.
- Le conseil donné par le professionnel doit être congruent au profil du client.
- Un client est libre de passer des ordres de sa propre initiative et sous sa propre responsabilité sans que le professionnel ait à s'interroger sur l'opportunité de l'opération pour autant que cette opération porte sur des produits financiers réputés non complexes, à savoir des actions, des euro-obligations, des fonds ouverts (article 27, § 6 de la loi).

Il convient donc d'apprécier en l'espèce les obligations de la banque selon qu'un conseil a ou non été donné.

### 2.2. Si aucun conseil n'a été donné

Le Collège relève que l'action X est une valeur admise à la négociation sur un marché réglementé et qu'en conséquence, il s'agit d'un produit non complexe que le client peut acquérir de sa propre initiative et sans avis de l'institution financière.

Le Collège observe que le 1er octobre 2008, le sort de l'action X occupait l'attention de tous les médias écrits, parlés et télévisés. La crise des subprimes, ses répercussions sur la solvabilité des banques (et singulièrement sur le groupe X) et la chute dramatique du cours de l'action faisaient les premières pages de la presse écrite et constituait le sujet principal des journaux parlés et télévisés. Au cours du week-end précédent, devant cette évolution catastrophique et le risque de défaillance, les gouvernements belge, néerlandais et luxembourgeois avaient pris des mesures exceptionnelles pour fournir au groupe les liquidités indispensables à l'exercice de ses activités. Le requérant – qui se présente par ailleurs comme journaliste indépendant – ne peut prétendre avoir ignoré ces informations et ce d'autant moins, qu'il admet s'être interrogé sur l'opportunité de profiter de la chute du cours pour investir dans cette valeur.

Si l'action X avait eu pendant de nombreuses années la réputation d'être une action « de bon père de famille », elle était devenue, depuis l'effondrement du cours et le développement de la crise des subprimes, une valeur à haut risque. Tout investissement dans cette valeur, le 1er octobre 2008, avait d'évidence un caractère spéculatif qu'un investisseur, même occasionnel, ne pouvait ignorer.

Quand bien même cela serait, le Collège constate que, dans le cadre de la législation applicable et en dehors de l'hypothèse où un conseil aurait été donné, la banque n'avait aucune obligation d'apprécier (et donc en l'espèce, de déconseiller) la décision du requérant d'acquérir des actions X, ce malgré le caractère hautement spéculatif de cet investissement à la date où le requérant l'a décidé.

Il en résulte que si aucun conseil n'a été donné, le requérant ne peut faire valoir aucun grief envers la banque.

### 2.3. Un conseil a-t-il été donné ?

Le requérant soutient qu'il a demandé et reçu un conseil de la banque, laquelle l'aurait conforté dans son projet d'acquérir les valeurs litigieuses. La banque conteste ce fait.

Le requérant invoque d'abord le fait que la personne qui l'a reçu porte le titre de conseiller clientèle. La banque fait observer qu'en réalité le requérant a rencontré non pas une mais deux personnes et que le seul fait pour son préposé de porter le titre d'une fonction ne constitue pas la preuve que ce préposé a effectivement donné un conseil d'investissement.

Le Collège considère qu'il résulte de l'ensemble des considérations de fait que l'investissement a été fait en connaissance de cause, dans l'espoir d'un profit important escompté à bref délai, et que le requérant n'apporte pas la preuve qu'un conseil a été donné.

**Plainte non fondée.**

(2008.2148)



Le Service de Médiation est parfois confronté à la difficulté d'analyser un profil compte tenu du caractère apparemment contradictoire des questions posées au client dans le test et des réponses que celui-ci y apporte. Ainsi, il arrive de manière assez fréquente que le client réponde à une question en précisant qu'il est disposé à prendre

des risques, et d'autre part, à une autre question, qu'il souhaite préserver son capital. Le Collège de Médiation a été amené à examiner ce problème et a estimé que les réponses au questionnaire établi ne permettaient pas d'arriver à la conclusion que le requérant était disposé à souscrire à des produits à risque.

### Inadéquation du produit conseillé par rapport au « profil d'investisseur »

En 2007, le requérant souscrit à une sicav de distribution après avoir complété un « profil d'investisseur » de type « conservateur ». En 2008, le requérant a subi une perte en capital de 28% et le requérant reproche à la banque de lui avoir dit qu'il pouvait s'attendre à un revenu de l'ordre de 6% et qu'il n'existait aucun risque et que ce produit correspondait à son souhait en matière d'investissement.

La banque soutient que le produit conseillé correspond au profil du requérant.

#### *Avis du Collège de Médiation*

*Le « profil d'investisseur » tel que complété au moment de la souscription donne un profil « conservateur ». A la lecture des réponses du requérant au questionnaire concernant son profil, on s'aperçoit que le client se dit « prudent » face au risque et qu'en outre, il déclare qu'il ne voulait pas prendre de risque complémentaire, ce qui, en toute logique, signifiait qu'il n'entendait pas prendre de risque sur le capital.*

*En outre, les trois premiers profils déterminés par la banque dans le questionnaire type (dont celui du requérant) ne mentionnent aucune perte de capital.*

*Plainte fondée. Avis non suivi.*

(2009.1313)

Une autre question qui se pose fréquemment est celle de la proportion de risque acceptée dans un portefeuille et de la fluctuation du pourcentage des actions, compte tenu de l'évolution de la valeur du portefeuille en fonc-

tion de la situation des marchés boursiers. Les pourcentages indiqués au départ peuvent-ils être, dans certains cas, non respectés ?

### Conseil en placement conforme au profil de risque

A la mi-avril 2008, la requérante a souscrit à deux placements très dynamiques et un placement dynamique. La requérante avait un profil de risque défensif.

En mars 2009, elle a vendu ces fonds et, peu de temps après, elle en a fait virer les produits vers une autre institution financière. Elle prétend avoir subi dans le cadre de cette vente une perte importante, et précise que les placements n'étaient pas conformes à son profil d'investisseur défensif.

La banque souligne tout d'abord qu'à chaque proposition d'achat, la requérante a été dûment informée de la nature du placement et que la fiche de produit lui a été présentée. La banque souligne qu'un portefeuille défensif peut également contenir des produits autres que des produits défensifs, tout au moins tant que ceux-ci s'intègrent dans l'ensemble et dans le portefeuille-cible pour un investisseur défensif. Dans le cadre de la détermination du profil de risque, la composition du portefeuille-cible défensif a été indiquée à l'aide des pourcentages indicatifs suivants : 24 % d'actions, 63 % de placements productifs d'intérêts, 5 % de liquidités, 5 % d'immobilier et 3 % de placements alternatifs. Cette composition est la répartition moyenne du portefeuille sur une période de dix à quinze ans. Selon la vision intermédiaire de la banque sur le marché financier, la banque peut déroger à cette répartition (indicative) dans son conseil.

Le portefeuille tout comme l'aspect de suivi de la Bourse ont été expliqués à plusieurs reprises pendant les entretiens de placement ou de conseil à l'occasion d'achats ou de ventes.

#### *Avis du Collège de Médiation*

*Reste à savoir si la banque a commis une erreur dans le cadre de cette diffusion d'informations et de ce conseil. Pour les raisons suivantes, le collège estime devoir répondre à cette question par la négative.*

*Lors de la détermination de son profil de risque, la requérante a été informée par la banque que la composition indiquée précédemment du portefeuille-cible défensif et, plus particulièrement le pourcentage d'actions qu'il contient, représentait une moyenne sur*

*une période de dix à quinze ans et qu'elle pouvait déroger à ce pourcentage indicatif en fonction des fluctuations du marché, dans la mesure où cette décision s'inscrirait dans la globalité du portefeuille défensif.*

*En l'espèce, le Collège constate qu'en avril 2008, 24,50 % du portefeuille de la requérante étaient investis en actions. Après les achats et ventes réalisés, ce pourcentage atteignait 35,73 % en mai 2008, dont près de 12% en épargne-pension. Le fait qu'en mai 2008, le pourcentage indicatif d'actions ait été dépassé ne signifie pas pour autant que la banque ait commis une erreur dans les conseils dispensés. Le pourcentage indicatif de 24 % pour les actions représente une moyenne à long terme et la banque peut encore rectifier ce pourcentage dans le cadre de sa stratégie à long terme en fonction des circonstances du marché. Dans le cas présent, la banque n'a pas eu l'occasion de le faire parce que la requérante a transféré les produits de ses placements dans une autre institution financière presque immédiatement après la vente de ses deux placements très dynamiques. Aucune faute ne peut donc être reprochée à la banque.*

**Plainte non fondée.**

(2009.1096)

### 2.1.3. Lehman Brothers

Le Service de Médiation a été saisi de 309 plaintes<sup>(2)</sup> contre Deutsche Bank et Citibank Belgium qui ont distribué des obligations structurées<sup>(3)</sup> émises et/ou garanties par la banque américaine Lehman Brothers ou une de ses filiales européennes.

Dans un premier temps, les requérants ont été invités à compléter leur dossier et ont reçu une information sur la procédure d'analyse des dossiers. Les plaintes ont abouti à une enquête auprès du Service Public Fédéral Economie, le Service de Médiation est resté en contact avec le SPF Economie, mais n'a pas immédiatement suspendu l'analyse des dossiers. La décision de suspendre l'analyse des dossiers a été prise en mars 2009, lorsque les premiers dossiers ont été transmis au Parquet. Une enquête pénale a ainsi été ouverte d'abord contre Citibank et ensuite contre Deutsche Bank. En décembre 2009, le Tribunal correctionnel a été saisi des plaintes contre Citibank.

Le règlement de procédure du Service prévoit en effet que si une enquête est en cours sur le plan pénal, le Service peut suspendre le prononcé de l'avis.

Il était en effet essentiel pour le Service de connaître les conclusions des enquêtes et procédures en cours pour apprécier la responsabilité des banques et négocier une intervention éventuelle.

En janvier 2010, Citibank a adressé une proposition de transaction à tous ses clients ayant souscrit à des obligations Lehman Brothers. L'offre permettait aux clients de

recupérer 65 % de leur investissement, avec possibilité de placer le montant payé en espèces sur un compte à terme de 3 ans avec capitalisation automatique des intérêts à un taux annuel brut de 5,3 %. Cette offre de transaction prévoyait également une renonciation générale à toute action contre la banque.

Certains requérants ont demandé l'avis du Service de Médiation sur cette offre. L'acceptation de la transaction par la grande majorité des clients a entraîné la clôture de leur dossier auprès du Service de Médiation.

Deutsche Bank avait déjà proposé un geste social fin 2008 en accord avec Test-Achats pour les clients dont les obligations Lehman représentaient 40% ou plus de leurs avoirs auprès de Deutsche Bank. Deutsche Bank propose en février 2010 à ses clients de racheter leurs titres Accelerator Notes et Double Performance Notes au prix où ils sont négociés sur le marché secondaire et de leur garantir le paiement de l'éventuel solde positif si la valeur liquidative de ces titres devait être supérieure au prix de cession payé. Cette vente ne prive pas les clients de leurs droits à l'encontre de Deutsche Bank. Certains requérants ont demandé l'avis du Service sur cette nouvelle proposition.

Outre les plaintes contre Citibank Belgium et Deutsche Bank, le Service a également eu à connaître de quelques plaintes contre d'autres institutions financières pour des produits émis par la banque Lehman Brothers.

(2) 248 plaintes recevables pour 309 dossiers introduits en 2008 et 2009.

(3) Obligations généralement émises par une institution financière, à terme fixe, souvent avec garantie de capital à l'échéance. Le premier coupon (ou les premiers coupons), à taux élevé, est généralement garanti; les coupons suivants étant « variables » et déterminés selon une méthode de calcul complexe.

## Too big to fail ?

En juin 2008, le requérant a souscrit à concurrence de 15.000 EUR à une obligation émise par Lehman Brothers.

En septembre 2008, cette banque est déclarée en faillite. Le requérant estime qu'au moment de la souscription, la banque devait être au courant des circonstances difficiles dans lesquelles se trouvait la banque étrangère. Le rating de l'émetteur avait baissé en mai. Les perspectives étaient négatives dans la presse spécialisée.

Selon la banque, plusieurs banques aux États-Unis rencontraient effectivement des difficultés en juin 2008 en raison de la crise des crédits. Personne n'avait cependant prévu que l'émetteur de l'obligation à laquelle le requérant avait souscrit allait faire faillite. Il s'agissait en effet d'une banque d'affaires importante.

Le produit répondait au profil d'investisseur du requérant.

Par ailleurs, la banque signale que seuls 8,5% du portefeuille total avaient été investis dans ce produit.

### Avis

*Au moment de la souscription, le requérant avait un profil dynamique. Il avait reçu toutes les informations concernant le produit et était au courant du fait que l'émetteur était une banque d'affaires étrangère.*

*La banque qui lui a vendu le produit était effectivement au courant des problèmes de l'émetteur. Toutefois, rien n'indiquait que cette grande banque allait faire faillite quelques mois plus tard.*

**Plainte non fondée.**

(2009.1114)

## 2.1.4. Gestion de fortune

La crise financière a entraîné des pertes parfois importantes dans les portefeuilles de titres. Les clients en gestion de fortune ont analysé les causes des pertes de valeur de leur portefeuille et le nombre de plaintes introduites auprès du Service de Médiation a dès lors été plus élevé en 2009.

Outre la mauvaise performance du portefeuille, le client invoque généralement la non-adéquation avec son profil d'investissement ou le non-respect des termes de la convention de gestion.

L'analyse des causes et de l'ampleur de la mauvaise performance du portefeuille est très délicate : le gestionnaire de fortune a en effet une obligation de moyens et non une obligation de résultat. Il a l'obligation de gérer le portefeuille en suivant les bonnes pratiques du métier. Il doit « gérer au mieux ». Le gestionnaire doit mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition afin de tendre vers le meilleur résultat possible. Il est donc rare qu'une faute soit retenue quant à la performance des placements, surtout en période de grandes fluctuations boursières ou de crise financière.

Le gestionnaire a l'obligation de fournir des « rapports de gestion périodiques » : ces documents doivent permettre au client de mesurer l'état exact de sa situation et de ses risques. La périodicité des rapports est fixée dans la convention de gestion. Ce rapport permet également une comparaison de la performance avec un « benchmark ».

Dans les cas qui ont été soumis à l'appréciation du Service, outre la critique de la performance négative du portefeuille, le principal reproche formulé porte sur la non-conformité de la gestion par rapport à ce qui a été convenu. Plus la convention de gestion est précise, plus l'analyse de conformité est facile. A défaut de précisions suffisantes, notamment sur les types d'actifs dans lesquels il peut être investi (classe d'actifs, proportion, qualité des produits), les malentendus basés sur des interprétations divergentes pourront mener à des critiques de la gestion. Le gestionnaire a-t-il respecté le mandat convenu ?

## Mauvaise performance et clé de répartition des actifs

Une convention de gestion discrétionnaire est signée en septembre 2007, il est fait choix d'une « gestion équilibrée ». Les avoirs investis s'élevaient à 60.000 euros. Un an plus tard, le portefeuille a perdu 20 % et le client désire s'orienter vers un profil plus défensif. Fin octobre 2008, la perte atteint 25 %. La requérante reproche au gestionnaire :

- un investissement dans une sicav obligataire dont la répartition sectorielle est de 55 % dans le secteur financier;
- l'absence de clé de répartition initiale entre fonds d'actions, fonds d'obligations et liquidités pour un portefeuille en gestion équilibrée;
- la vente à perte d'une partie d'une position d'une sicav obligataire pour réinvestir dans une autre sicav obligataire.

L'institution financière précise que la requérante a fait choix d'une gestion équilibrée, laquelle « a comme objectif la croissance du patrimoine, tout en n'excluant pas la prise de risque ». Une modification du profil a bien été demandée, mais non confirmée. Les répartitions du portefeuille correspondent bien à la gestion équilibrée. Il n'est pas obligatoire de mentionner une clé de répartition dans la convention de gestion.

### Avis du Collège de Médiation

*La requérante a bien signé une convention de gestion avec stratégie de placement en « gestion équilibrée ». Le profil de placement stipule que le signataire est prêt à prendre certains risques et que la répartition du portefeuille doit être appropriée. La requérante a mentionné une demande de changement de profil, mais n'a pas modifié sa convention, ni signé une nouvelle convention.*

*Le Collège constate que la répartition d'actifs correspond à une gestion équilibrée, même si aucune clé de répartition n'est mentionnée dans la convention. Ceci n'est pas une obligation.*

*En ce qui concerne la vente à perte d'une partie des positions, le Collège souligne qu'aucun point de la convention n'interdit cette vente.*

*Quant à l'obligation de moyens, le Collège est d'avis que l'institution a respecté ses engagements de fournir les éléments nécessaires permettant à sa cliente d'effectuer son choix parmi les différentes possibilités de gestion, de répartition des actifs selon le profil choisi et d'information du client par la remise d'extraits trimestriels.*

**Plainte non fondée.**

(2009.0171)

## Diversification – Obligation de moyens et non obligation de résultat

Les requérants critiquent la société de bourse et lui reprochent un manque de diversification, un pourcentage trop élevé ayant été investi dans un même type d'obligations. Par ailleurs, les requérants critiquent la longue durée de ces obligations (il s'agit pratiquement d'obligations perpétuelles), leur caractère subordonné et la qualité des débiteurs (rating A). Les requérants estiment qu'ils ont subi un préjudice du fait de cette stratégie d'investissement inconséquente.

La société de bourse souligne qu'elle a élaboré pour les requérants une proposition d'investissement mettant l'accent sur le profil défensif mais visant également à ce que les portefeuilles offrent conjointement un produit mensuel prélevable de 3.000 euros.

La société de bourse invoque notamment les arguments suivants :

- il est plus difficile de mettre en place une diversification lorsque l'objectif est de générer un produit mensuel prélevable dans le cadre d'un profil défensif;
- les obligations du secteur financier étaient considérées comme des « titres de bon père de famille » au moment de la composition du portefeuille;
- la majeure partie du portefeuille a été investie en obligations et les obligations présentent un niveau de risque inférieur aux actions;
- les obligations d'une longue durée (pratiquement perpétuelles) étaient les seuls instruments de placement générant des flux de trésorerie suffisants pour répondre aux attentes des requérants;
- la circonstance qu'il s'agit d'une obligation subordonnée n'est pas automatiquement un élément négatif car la qualité du débiteur est importante; si le débiteur est suffisamment solvable, le caractère subordonné de l'obligation est d'une importance accessoire.

La société de bourse rejette donc l'action en responsabilité initiée, l'estimant non fondée.

Les requérants s'étant adressés au Service de Médiation et celui-ci ayant tenu une correspondance à ce sujet avec la société de bourse, cette dernière a proposé, à titre de geste commercial, de payer aux requérants un montant de 27.500 euros pour la perte essuyée sur lesdits portefeuilles à condition qu'elle devienne propriétaire des deux obligations contestées.

### **Avis du Collège de Médiation**

*Bien que l'intervention proposée ne représente que 30 % environ du préjudice estimé par les requérants, le Collège estime que cette proposition de règlement de la société boursière est raisonnable.*

*Comme point de départ, il faut garder à l'esprit qu'une convention de gestion de fortune n'entraîne qu'une obligation de moyens et non une obligation de résultat dans le chef du gestionnaire de fortune. Ce dernier s'engage uniquement à tout mettre en oeuvre pour obtenir des résultats avantageux pour le compte du client sans pouvoir les lui garantir. La gestion d'un portefeuille est en effet influencée par des circonstances indépendantes de la volonté du gestionnaire de fortune, à savoir le climat boursier.*

*Il faut également souligner que, du fait des retraits mensuels de 3.000 euros, il n'était certainement pas évident de maintenir le capital investi au niveau initial.*

*Un manque de diversification des portefeuilles peut peut-être être reproché à la société de bourse mais, au moment de la composition de ceux-ci, un placement en obligations d'entreprises du secteur financier était considéré comme un placement de bon père de famille.*

*Plainte partiellement fondée. Le Collège a estimé que la proposition de règlement formulée par la société boursière était suffisante.*

(2009.0254)

## RECOMMANDATIONS AU PUBLIC

### ATTENTION

- ▶ Complétez avec soin le questionnaire destiné à établir votre profil d'investisseur.
- ▶ Vérifiez que le profil établi correspond effectivement à vos souhaits et, en cas de divergence, discutez-en avant de signer tout document déterminant votre profil.
- ▶ Spécifiez, avant de souscrire, si vous souhaitez ou non une garantie en vue de récupérer l'intégralité du capital (et à quel moment), et une garantie ou non sur les intérêts. Même s'il s'agit d'un produit présentant une garantie de capital, inquiétez-vous du risque d'insolvabilité de l'émetteur.
- ▶ Ne perdez pas de vue que les obligations et fonds obligataires subissent également des fluctuations.
- ▶ Demandez des informations complémentaires si la fiche technique ou les documents publicitaires remis ne sont pas suffisamment clairs pour vous.
- ▶ Ne signez jamais un document sans l'avoir lu au préalable.

## RECOMMANDATIONS AU SECTEUR

### ATTENTION

- ▶ Établissez des questionnaires et des profils clairs et compréhensibles pour un client investisseur particulier.
- ▶ Indiquez si le client souhaite une garantie de capital à l'échéance, s'il souhaite une garantie sur les intérêts ou non.
- ▶ En cas de non-adéquation entre un produit souhaité et son profil, signalez-le au client.
- ▶ Si un placement est demandé sans conseil de l'institution financière, faites-le apparaître de manière claire et explicite sur les documents signés ou sur les documents de confirmation des opérations financières réalisées par le client.
- ▶ Lorsque vous faites signer une convention de gestion de fortune, assurez-vous que le client a bien compris les types de produits dans lesquels il est possible d'investir et dans quelle proportion.

### 2.1.5. Branche 21 et 23 (placements assurances)

La réglementation MiFID n'est pas applicable aux produits d'assurance (branche 23 et branche 21).

Le Service de Médiation a également été amené à examiner des plaintes qui concernent la souscription de produits de placements d'assurance (du type branche 23, branche 21), dans la mesure où ces produits ont été souscrits par l'intermédiaire d'une banque. Ces produits ne sont pas visés par la réglementation MiFID. Il y a lieu d'appliquer les dispositions de la loi relative à l'intermédiation en assurances, entrée en vigueur en mars 2006. Il faut en particulier s'assurer qu'il a été tenu compte des exigences et des besoins du client (art. 12bis, § 3, de la loi). Pour ce faire, le secteur des assurances a mis au

point des fiches de renseignements types en collaboration avec Assuralia et la CBFA. L'utilisation de ces fiches est fortement recommandée aux intermédiaires d'assurances, mais n'est pas obligatoire. Un autre document peut être utilisé pour s'enquérir des attentes et besoins du client.

Dans un cas soumis au Collège de Médiation, la question posée était celle de l'adéquation du produit de la branche 23 proposé, compte tenu des besoins du requérant, âgé de 92 ans, au moment de la souscription. Ce placement représentait une grande partie de ses avoirs et ce produit à risque présentait un horizon d'investissement à long terme (environ 10 ans).

(4) Loi relative à l'intermédiation en assurances du 27 mars 1995, modifiée par la loi du 22 février 2006.

## Produit de la branche 23 adapté ?

En octobre 2006, le requérant, âgé alors de 92 ans, souscrit à un produit type branche 23, composé de 25% d'actions et de 75% d'obligations. En mars 2009, le requérant dépose plainte auprès de l'Ombudsman. Il invoque la perte de 10% résultant du placement retenu et de l'inadéquation entre ce placement et son âge. La banque estime de son côté que le produit est à caractère défensif et que l'âge du client n'est pas un critère déterminant.

### *Avis du Collège de Médiation*

*Le Collège se pose deux questions, à savoir le produit vendu en 2006 correspondait-il bien aux besoins du requérant et comment se fait-il que la plainte arrive plus de deux ans après la souscription ?*

*Le Collège est d'avis qu'au vu de l'âge du requérant et compte tenu de l'horizon d'investissement à long terme de ce produit (environ 10 ans selon la banque), ce type de placement n'était pas adéquat. Un placement sans risque aurait été sans doute plus judicieux. En effet, compte tenu de l'âge du requérant, le contrat n'offrait aucune garantie de capital en cas de décès et les héritiers auraient été contraints de vendre le produit à sa valeur boursière au moment du décès.*

*Compte tenu de la valeur actuelle du placement qui est pratiquement équivalente à celle au moment de la souscription, le Collège invite la banque à offrir au requérant la faculté de sortir sans frais du produit contesté et de le réorienter vers un placement sans risque.*

***Plainte fondée. Avis non suivi par l'institution financière.***

(2009.0639)

## 2.2. Instruments de paiement

### 2.2.1. Abus de cartes bancaires volées

Chaque année, le Service de Médiation reçoit des plaintes de consommateurs portant sur l'abus de cartes volées. Les voleurs s'arrangent pour se procurer à la fois la carte et le code de la personne dont ils comptent vider le compte bancaire. Cette pratique touche particulièrement les personnes les plus fragilisées, comme les personnes âgées.

Si l'existence de cette pratique délictueuse est constante dans le temps, son modus operandi évolue d'année en année. Ainsi, l'année dernière, la technique privilégiée par les voleurs était le vol dans les stations-service. Cette année, on constate que la technique retenue par les voleurs est le vol dans les agences bancaires mêmes. Le mode opératoire est presque toujours identique : les voleurs opèrent par deux et pendant que l'un distrait la future victime occupée à réaliser des opérations au guichet automatique (en lui posant des questions par exemple), l'autre fait sortir subrepticement la carte de l'appareil. Une fois que le client veut terminer ses opérations, il constate que sa carte ne ressort pas et il pense, comme il est resté devant le guichet, que la carte a été simplement avalée par l'appareil.

D'autres techniques existent toutefois pour voler une carte, allant du simple vol dans une poche à une technique d'arnaque plus élaborée, visant à déposséder la victime de sa carte sans qu'elle soupçonne quoi que ce soit (des exemples de ces techniques apparaîtront en filigranes des avis cités à titre d'exemple. Cf. infra).

Pour les voleurs, dérober la carte ne suffit cependant pas : il leur faut également être en possession du code. Pour cela, deux techniques semblent revenir fréquemment. Soit ils espionnent discrètement la personne lorsqu'elle effectue ses opérations au guichet automatique ou lors d'un paiement dans un commerce, soit ils abusent de sa crédulité pour lui faire taper son code en leur présence. Cette dernière technique est utilisée lors des vols en agence. Lorsque la carte de la victime ne sort pas de la machine et que cette dernière pense que la carte est restée bloquée, un des voleurs, se faisant passer pour un bon samaritain, prétend que cette mésaventure lui est déjà arrivée et qu'il suffit de retaper son code pour que la carte ressorte. Si la victime tombe dans le panneau, les voleurs ne se font pas prier pour regarder le code tapé par la victime trop crédule.

#### RÉGLEMENTATION APPLICABLE

L'utilisation des cartes bancaires est régie par la loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds.

L'article 8, § 2 de cette loi prévoit que le titulaire de la carte est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de sa carte à concurrence de 150 €. On appelle ce montant la franchise légale. Le reste est à charge de la banque, sauf si le titulaire a rendu l'abus possible ou l'a facilité par une négligence grave, auquel cas il est responsable pour le tout.

On comprend donc aisément que dans les dossiers liés aux abus de cartes, toute la question réside dans le fait de déterminer si la victime est oui ou non coupable de négligence grave.

La loi prévoit deux exemples où la négligence grave doit être automatiquement retenue :

1° si la victime n'avertit pas immédiatement sa banque ou CardStop lorsqu'elle se rend compte qu'elle n'est plus en possession de sa carte ou qu'il y a des mouvements suspects sur son compte et

2° si elle a noté son code sur la carte ou sur un document l'accompagnant. La loi prévoit toutefois que le simple fait que les voleurs aient introduit le bon code dès la première tentative ne suffit pas à présumer la négligence grave.

Dans les autres cas, la loi stipule qu'il appartient au juge d'apprécier l'existence de la négligence grave au regard de l'ensemble des circonstances de fait.

Reste à déterminer comment ces différentes dispositions de la loi doivent être interprétées lors de l'examen d'un litige relatif à l'abus d'une carte bancaire.

#### **CardStop prévenu tardivement**

Dès qu'il a conscience qu'il n'est plus en possession de sa carte, le titulaire doit sans délai avertir CardStop ou la banque sous peine d'être reconnu coupable de négligence grave. Ici, la loi sanctionne irrémédiablement cette négligence de la responsabilité totale de la perte subie.



### Card Stop appelé tardivement

La requérante se fait dérober son sac au travail pendant la pause de midi. Elle l'a laissé dans son bureau pendant son absence. Les voleurs vont immédiatement effectuer un paiement avec la carte de crédit dans une bijouterie pour un montant de 1000 € (le code n'était pas nécessaire). Lorsque la requérante revient à son bureau, elle téléphone à la police. Il est alors 13h14. Elle appelle CardStop à 14h14. Sa banque refuse de l'indemniser.

#### Avis

*La requérante a téléphoné à la police pour mentionner le vol à 13h14, ce qui démontre qu'elle avait constaté le vol à ce moment-là et qu'elle avait un téléphone à sa disposition. Le délai d'une heure avant d'appeler CardStop ne se justifie pas et a, de plus, rendu l'abus de la carte possible puisque ce dernier est intervenu à 13h36. La banque n'est donc pas tenue d'indemniser le préjudice.*

**Plainte non fondée.**

(2009.1452)

### Code noté sur la carte ou un document l'accompagnant

Pour que cette cause de négligence grave soit retenue, il ne suffit pas de démontrer que la carte a été utilisée avec le bon code, même si c'est dès la première tentative. Il faut démontrer qu'il s'agit là de la seule explication plausible du fait que les voleurs ont pu utiliser la carte.

Le cas où le titulaire de la carte utilise un code très facilement devinable comme sa date de naissance, est assimilé à cette cause de négligence grave. De même il n'est pas admis non plus de noter son code de manière codée, sous la forme d'un numéro de téléphone par exemple.

### Code noté pour mémorisation

La requérante se fait voler son portefeuille par un pickpocket le 9 septembre 2009. Plus tard dans la journée, elle se rend compte du vol et se rend à la police où on lui fait bloquer sa carte. Entre temps, les voleurs ont effectué différents retraits et paiements avec la carte de la victime, pour un montant total de 2062 €. La banque refuse d'indemniser la requérante au motif que sa carte a été utilisée avec le code correct dès la première tentative.

#### Avis

*La carte a été utilisée avec le code correct. Si cette constatation ne suffit pas en elle-même à prouver que le code était noté sur (ou se trouvait près) de la carte, on remarque en l'espèce que la dernière utilisation légitime de la carte datait du 1er septembre, ce qui exclut que les voleurs aient pris connaissance du code en espionnant la requérante. La seule explication raisonnable est donc que le code était inscrit dans le portefeuille ou aisément devinable par les malfrats. Cette négligence grave de la requérante a rendu l'abus de sa carte possible.*

**Plainte non fondée.**

(2009.2007)

### Tenir compte de l'ensemble des circonstances de fait

Lorsqu'on ne se trouve pas dans le cas d'une négligence grave explicitement prévue par la loi, il faudra prendre en compte l'ensemble des circonstances de fait pour déterminer si un acte peut être considéré comme une négligence grave ou pas. L'acte lui-même doit être analysé mais il faut également prendre en compte des éléments extrinsèques, comme la situation émotionnelle dans la

quelle est placée la victime, son âge, sa profession, ou tout autre élément susceptible d'influencer la qualification de l'acte en négligence grave ou non. Il faut également préciser que la loi requiert plus qu'une simple imprudence. Une imprudence n'est pas nécessairement une négligence grave sanctionnée par la loi.

## Manque de vigilance lors d'un vol domestique

Une jeune femme enceinte se présente chez la requérante âgée de 84 ans en demandant de pouvoir téléphoner à son mari en raison de début de contractions. Une autre jeune femme arrive peu après, se présentant comme la sœur de la femme enceinte. La requérante remarque que cette deuxième personne touche à un bureau dans lequel sont rangées ses cartes mais n'y prête pas davantage attention. Cinq jours plus tard, elle est avertie par la police qu'une opération suspecte a eu lieu sur son compte, suite à quoi elle prend immédiatement contact avec CardStop.

Les retraits frauduleux s'élèvent à 7.140 € que la banque refuse d'indemniser au motif que la requérante aurait dû vérifier que ses cartes se trouvaient toujours dans le bureau après avoir vu la jeune femme regarder et toucher le meuble.

### *Avis du Collège de Médiation*

*Le Collège constate que la requérante était placée dans une situation d'appel à l'aide d'une personne particulièrement habile et rusée et qu'on ne peut lui reprocher d'avoir fourni l'assistance demandée. Il estime que, dans un tel contexte, le fait d'avoir vu la jeune femme regarder et toucher le bureau n'impliquait pas un risque important d'acte de malveillance dont la requérante aurait dû avoir conscience, lui imposant une vérification immédiate sous peine de négligence grave.*

*Plainte fondée. Avis partiellement suivi par l'institution financière.*

(2008.2651)

## Vol pendant un travail nécessitant une grande attention

La requérante, qui est institutrice, fait un retrait d'argent à un distributeur alors qu'elle visite Namur avec sa classe. Son code est espionné par des malfaiteurs à cette occasion. Quelques minutes plus tard, elle se rend dans une boulangerie pour s'acheter rapidement un sandwich et elle est bousculée par une dame. Quelques secondes plus tard, elle constate que son portefeuille est par terre et, repensant à la dame, s'empresse de vérifier que son argent est toujours en place. C'est effectivement le cas mais elle oublie de vérifier la présence de sa carte bancaire, laquelle a été dérobée. Elle ne s'en rend compte que le lendemain. Entre-temps, un montant de 2.220 € a déjà été retiré de son compte.

La banque refuse d'indemniser au motif que la requérante, en vérifiant que son argent n'avait pas disparu, a démontré qu'elle soupçonnait un vol et qu'en conséquence, elle aurait également dû vérifier que sa carte était toujours là. Elle lui reproche donc une négligence grave.

### *Avis du Collège de Médiation*

*Le Collège considère qu'en constatant que l'argent se trouvait toujours dans le portefeuille récupéré par terre, la requérante a été rassurée et que cela a écarté tout soupçon de vol dans son esprit. Il est donc normal qu'elle n'ait pas vérifié la présence de sa carte, d'autant qu'elle ne savait pas que son code avait été espionné quelques minutes auparavant. De plus, la requérante était en charge d'un groupe d'enfants qu'elle devait rejoindre rapidement dans une ville qu'elle ne connaissait pas et son attention était plus focalisée sur cette tâche importante que sur la vérification que tout se trouvait bien dans son portefeuille. On ne peut donc pas lui reprocher de négligence grave, au vu des circonstances de fait.*

*Plainte fondée. Avis suivi par l'institution financière.*

(2009.1977)

## Code composé à la demande du voleur

La requérante se trouve dans une agence bancaire et est en train de retirer ses extraits de compte quand elle est interpellée par un jeune homme l'avertissant que les extraits restent parfois bloqués et l'invitant à regarder attentivement s'ils sortent bien. Il en profite pour lui dérober discrètement sa carte.

Constatant que sa carte ne ressort pas, la requérante pense qu'elle est bloquée dans l'appareil. Le jeune homme lui conseille alors de taper son code sur un autre appareil lui indiquant que cela pourra peut-être faire ressortir sa carte. La requérante obtempère et le jeune homme en profite pour espionner son code. Il effectue ensuite des retraits pour un montant de 2.350 €.

La banque refuse toute intervention au motif que la requérante a été gravement négligente en tapant son code en présence d'un tiers, à sa demande.

**Avis**

*En introduisant son code à la demande d'un tiers, la requérante a permis à ce dernier d'avoir accès à son code secret. De plus, elle l'a tapé sur un appareil dans lequel elle n'avait pas introduit sa carte. Il était raisonnablement impossible de croire que la carte aurait pu se débloquer en composant son code sur un autre appareil, de sorte que ce comportement doit être considéré comme une négligence grave.*

**Plainte non fondée.**

(2009.1978)

**Vol dans un contexte émotionnel fort**

La requérante, qui est âgée de 80 ans, effectue des opérations dans son agence bancaire. Son code est épié à cette occasion par deux dames, une jeune et une plus âgée. Quelques minutes plus tard, la requérante est abordée par ces deux dames alors qu'elle monte dans sa voiture. Elles se présentent comme mère et fille et disent qu'elles doivent se rendre d'urgence à l'hôpital pour rejoindre une autre personne qui vient d'être hospitalisée. La requérante accepte de les y conduire.

En chemin, la fille fait remarquer à la requérante que son sac à main est placé à un endroit dangereux puisqu'il est à ses pieds et que ceux-ci pourraient se prendre dans la lanterne. Elle propose de garder le sac. La requérante le lui confie. Peu après, la jeune fille le range sur la banquette arrière où la mère a tout le loisir de dérober la carte. Elles font ensuite des opérations frauduleuses pour un montant de 3.800 €.

La banque refuse d'indemniser la requérante en affirmant qu'elle a été gravement négligente en confiant son sac à main à des inconnues.

**Avis du Collège de Médiation**

*La requérante était placée dans un contexte émotionnel particulier créé par des malfaiteurs rusés et au modus operandi bien rôdé. Ce contexte émotionnel a eu pour effet d'abaisser sa vigilance au maximum puisqu'elle était placée dans une situation stressante d'aide d'urgence, en particulier en regard de son âge et du fait qu'elle devait également se concentrer sur sa conduite. Dans ces circonstances, le fait d'avoir confié son sac à des inconnues qui prétendaient avoir besoin d'aide peut tout au plus être considéré comme une légère imprudence mais certainement pas comme une négligence grave.*

**Plainte fondée. Avis suivi par l'institution financière.**

(2009.1936)

## RECOMMANDATIONS AU PUBLIC

### ATTENTION

Pour éviter l'abus ou en limiter les conséquences :

- ▶ Toujours garder sa carte en sécurité
- ▶ Ne jamais prêter sa carte, même à un membre de la famille ou une personne de confiance
- ▶ Ne jamais écrire son code sur la carte ou un document l'accompagnant, même sous forme codée (par ex. dans un faux numéro de téléphone)
- ▶ Ne jamais communiquer son code à un tiers, même de confiance
- ▶ Ne pas utiliser un code facilement devinable comme sa date ou son année de naissance !
- ▶ Pendant une opération à un guichet automatique :
  - Ne pas se laisser distraire par un tiers même s'il prétend vouloir aider !
  - Ne surtout pas composer son code secret à la demande d'un tiers même si cela est censé résoudre un problème de carte bloquée !
- ▶ Composer le code avec discrétion.
- ▶ En cas de vol / perte / carte 'avalée' :  
Appeler CardStop (070/344 344) immédiatement !



## RECOMMANDATIONS AU SECTEUR

### ATTENTION

- ▶ Rappelez les consignes de sécurité lors de la délivrance d'une carte.
- ▶ Rappelez au titulaire de la carte qu'il peut réduire sa limite d'utilisation.
- ▶ Rappelez qu'une carte « avalée » équivaut à une carte perdue ou volée.

## 2.3. Actualités 2009 (nouvelle réglementation)

### 2.3.1. Comptes d'épargne

#### A. Nouvelle législation relative aux comptes d'épargne exonérés

La nouvelle législation relative aux comptes d'épargne qui est entrée en vigueur en 2009 a donné lieu à plusieurs plaintes.

L'Arrêté royal portant des règles modifiées en matière de dépôts d'épargne réglementés a été voté le 7 décembre 2008. Le but des nouvelles règles était de simplifier et de rendre plus transparente la rémunération sur les comptes d'épargne pour les consommateurs.

Un dépôt d'épargne «réglementé» est un compte d'épargne assorti d'une exonération du précompte mobilier. Un tel compte d'épargne doit satisfaire à certaines conditions.

Aperçu sommaire des principales modifications :

- ▀ La prime d'accroissement a été supprimée. Désormais, la rémunération des dépôts d'épargne peut exclusivement se composer du taux de base et de la prime de fidélité.
- ▀ Des plafonds sont instaurés à la fois pour le taux de base et pour la prime de fidélité. Ainsi, le taux de base peut-il s'élever à 3% maximum à partir du 1<sup>er</sup> avril 2009<sup>(5)</sup>. Un pourcentage minimum et maximum sont prévus pour la prime de fidélité : cette prime doit s'élever à 25% minimum du taux de base effectivement proposé et 50% du taux de base maximum.
- ▀ Nouveauté importante, seul un taux de base peut désormais s'appliquer par dépôt d'épargne. De cette manière, le législateur entend mettre fin à l'explosion de campagnes d'épargne dans le cadre desquelles différents taux d'intérêt sont d'application pour un seul et

même compte, selon qu'il s'agit d'un versement antérieur ou nouveau.

Cet A.R. est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2009.

Pas de période de transition en matière de taux :

L'A.R. prévoyait seulement une période transitoire pour les termes en cours. Ceux-ci devaient continuer à être respectés. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, les nouveaux plafonds pour les taux d'intérêt sont cependant entrés en application.

Conséquences pour les campagnes d'épargne en cours ?

Durant le deuxième semestre de 2008, quelques banques ont mené une campagne d'épargne dans le cadre de laquelle il était prévu un taux de base et une prime de fidélité supérieurs pour les versements durant cette période. Des taux d'intérêt supérieurs ont été garantis pendant 12 mois.

L'A.R. n'a pas prévu de période de transition pour les taux : les nouveaux maxima sont entrés en application dès le 1<sup>er</sup> avril 2009.

Dans les cas où la banque a ramené les rémunérations aux nouveaux maxima, le Service de Médiation estime que la banque en question a agi correctement car elle doit effectivement respecter la nouvelle loi.

Dans certains cas, le taux d'intérêt adapté, toutefois, s'est même trouvé inférieur au nouveau plafond maximum imposé dans l'AR. Dans ce cas, le Collège de Médiation a estimé que la banque ne pouvait purement et simplement se soustraire aux engagements pris. Le Collège a estimé que la banque devait proposer des solutions alternatives aux clients concernés.

#### Cas de force majeure ?

En octobre 2008, le requérant avait versé des sommes assez importantes sur son compte d'épargne. La banque garantissait sur ces versements, pendant 12 mois à compter de la date du versement, un taux de base de 4,25% et une prime de fidélité de 1% par an.

Le 22 décembre 2008, l'A.R. du 7 décembre 2008 a été publié au Moniteur belge. Fin janvier 2009, la banque a signalé à ses clients qu'en raison de la nouvelle législation, elle ne pourrait respecter la garantie donnée au-delà du 1<sup>er</sup> avril 2009. En février 2009, la banque a signalé qu'à partir du 1<sup>er</sup> avril, les taux d'intérêt en vigueur à ce moment seraient d'application pour tous les clients et pour tous les comptes d'épargne : un taux de base de 2,25% par an et 0,75% de prime de fidélité par an.

Le requérant affirme que la banque a violé le contrat en ne respectant pas ses obligations contractuelles.

(5) Un plafond alternatif a été introduit pour le taux de base : 3% ou le pourcentage des transactions de refinancement de base de la Banque centrale européenne. Le plus élevé de ces pourcentages sera retenu comme maximum. Ce pourcentage maximum s'applique par semestre calendrier : de janvier à juin et de juillet à décembre.

La banque argue que, désormais, elle ne peut plus proposer qu'un taux de base unique par dépôt d'épargne. Le nouveau taux de base s'applique donc pour tous les comptes d'épargne, à la fois pour les versements antérieurs (qui ne participent pas à la campagne d'épargne) mais aussi pour les nouveaux versements. La banque a été contrainte au plan économique et financier de proposer à partir du 1er avril un taux de base inférieur au taux maximum fixé. Proposer le nouveau taux maximum ruinerait la banque.

La nouvelle législation a été considérée par la banque comme un cas de force majeure la dispensant des engagements pris.

La banque précise qu'elle propose uniquement des comptes d'épargne immunisés et ne peut être tenue de proposer un produit de remplacement qui offre un rendement équivalent au requérant.

#### **Avis du Collège de Médiation**

*La modification de loi est d'application aux comptes d'épargne immunisés. La banque est donc effectivement tenue d'appliquer la réglementation fiscale qui est d'ordre public. Le requérant doit tolérer les conséquences de la modification fiscale.*

*La fiche technique du 17.09.08 des comptes d'épargne, valable au moment des versements du requérant, stipulait : « Actuellement, le taux de base maximal est d'application à ces versements. Si ce maximum légal devait être revu à la baisse, le taux de base serait automatiquement adapté au taux de base maximal modifié. »*

*La banque ne peut nier que, durant cette période, elle était au courant de l'imminence de la nouvelle législation sur les comptes d'épargne.*

*Selon la banque, la nouvelle législation constitue un cas de force majeure qui la dispense de respecter ses engagements antérieurs. Le Collège estime que la nouvelle législation ne constitue pas un cas de force majeure qui empêche le respect des engagements contractés par la banque.*

*La banque argue que la nouvelle législation a pour conséquence que, désormais, seul un taux de base unique est d'application et qu'il doit être le même pour tous les clients. Elle affirme que, dorénavant, un seul type de compte d'épargne peut être proposé.*

*Le Collège de Médiation met en doute cette interprétation quand même très stricte étant donné que certaines banques proposent bel et bien différents types de comptes d'épargne avec différentes rémunérations à leurs clients.*

*Le Collège ne souhaite pas intervenir dans la politique commerciale de la banque.*

*Le Collège estime cependant que la banque fait preuve de peu de créativité pour respecter les engagements contractés. La banque aurait pu renoncer au caractère immunisé des avoirs épargnés ou aurait pu accorder au requérant une autre rémunération.*

*Le Collège demande à la banque de rechercher une proposition de solution pour respecter les obligations qu'elle a contractées en matière de rendement.*

**Plainte partiellement fondée. Avis non suivi par l'institution financière.**

(2009.0376)

## **B. Anciens livrets d'épargne**

En 2009, d'anciens livrets d'épargne ont continué de ressurgir régulièrement. Les titulaires de ces livrets réclament les soldes majorés des intérêts courus. Le Service de Médiation examine chaque fois dans quelle mesure il convient d'accéder à cette demande.

Les livrets d'épargne ont été convertis en comptes d'épargne durant les années '70-'80. La procédure prévoyait que les clients, lors de la conversion, devaient rapporter ou vider leurs anciens livrets d'épargne. Certains livrets ont cependant échappé à cette procédure.

Lorsqu'un tel livret est présenté à la banque, cette dernière vérifie si le solde a été transféré sur un compte d'épargne et ce qu'il est advenu du compte d'épargne.

Des carnets dont la banque ne retrouve aucune trace lui sont parfois présentés : soit le carnet a été clôturé avant la conversion en un compte d'épargne, soit il a effectivement été converti et le compte d'épargne a été clôturé il y a plus de 10 ans. Les banques sont en effet tenues de garder les documents comptables pendant 10 ans.

Le Service de Médiation étudie concrètement les circonstances de fait et détermine dans quelle mesure les prétentions sur les soldes des carnets présentés sont justifiées.

## La banque ne prouve pas le paiement du livret

La requérante a trouvé en 2008 dans les papiers de sa mère un ancien livret d'épargne qui avait apparemment été ouvert à son nom auprès de la banque Y en 1963. Elle n'était pas au courant de l'existence du carnet jusque-là. Elle était mineure à l'ouverture du carnet par ses parents. Le dernier versement date de 1967. A l'époque, le livret présentait un solde de 50.000 BEF. La requérante a atteint sa majorité cette année-là.

Entre-temps, la banque Y a été reprise par la banque X. La requérante a présenté le carnet à la banque X en lui demandant de payer le solde et les intérêts échus.

La banque a refusé d'accéder à cette demande car elle ne retrouvait aucune trace du compte d'épargne au nom de la requérante. Elle suppose que le livret d'épargne n'a jamais été converti en un compte d'épargne et a été payé en 1967 au père de la requérante.

La banque renvoie au règlement des livrets d'épargne : celui-ci stipule que les versements, virements et retraits sont inscrits à titre indicatif dans le livret d'épargne. Le livret doit être présenté à chaque opération. Seules les annotations de la banque sont valables.

### **Avis du Collège de Médiation**

*Il est établi que la dernière inscription a été faite par la banque en 1967. Cette inscription est donc valable.*

*La requérante étaye sa créance par la production du livret d'épargne (art. 1315, 1 C.civ.).*

*La banque, en revanche, n'apporte aucune preuve du paiement du solde du livret (art. 1315, 2 C. Civ.). Elle ne prouve pas davantage que le livret a été payé au père. La banque est par conséquent tenue de payer à la requérante le solde majoré des intérêts échus.*

**Plainte fondée. Avis partiellement suivi par l'institution financière.**

(2008.0017)

### 2.3.2. Prêts verts

Au cours de l'année écoulée, le Service de Médiation a reçu une vingtaine de plaintes portant sur les « prêts verts ». Ce type de prêts a été introduit par un Arrêté Royal entré en vigueur le 31 juillet 2009. Il s'agit d'accorder une bonification d'intérêts de 1,5% et une réduction fiscale pour les prêts contractés en vue de réaliser des travaux visant des économies d'énergie. L'Etat prend en charge la bonification sur demande de la banque, qui joue l'intermédiaire entre le client et l'Etat. L'Arrêté prévoyait également un régime transitoire pour les prêts conclus entre le 1er janvier 2009 et le 31 juillet 2009 qui répondaient aux conditions des prêts verts : ils pouvaient être convertis en prêts verts sur simple demande à la banque jusqu'au 2 novembre 2009.

Ce régime légal est toutefois facultatif. En d'autres mots, la banque peut choisir d'offrir les avantages liés aux prêts verts à ses clients ou non. L'Arrêté royal prévoit en fait une procédure basée sur la concurrence entre les banques qui ne sont en aucune façon contraintes de réclamer la bonification pour tout client qui en ferait la demande. De même, la transformation des prêts conclus entre le 1er janvier et le 31 juillet en prêt vert (s'ils répondent aux conditions) n'est pas non plus une obligation mais une simple faculté commerciale réservée aux banques. Cette subtilité de la réglementation a pris au dépourvu certains clients éconduits par leur banque, qui se sont alors tournés vers le Service de Médiation.

#### Conversion en prêt vert refusée

En juin 2009, le requérant conclut un prêt pour installer des panneaux solaires sur le toit de son habitation. Suite à l'entrée en vigueur de l'Arrêté royal portant sur le prêt vert, il demande à sa banque de faire les démarches auprès des pouvoirs publics afin qu'il bénéficie de la réduction du taux d'intérêt. La banque refuse d'accéder à la requête du client, qui est d'autant plus mécontent qu'il a constaté qu'elle accordait cette bonification à d'autres clients.

##### **Avis**

*Le Service constate que l'Arrêté royal ne prévoit aucune obligation dans le chef des banques de transformer un crédit existant en prêt vert, ni même d'accorder ce statut à un nouveau prêt. La banque est donc libre de refuser d'accorder les avantages de ce type de prêt à ses clients ou une partie de ceux-ci.*

**Plainte non fondée.**

(2009.1970)



## 2.4. Divers

### 2.4.1. Le service bancaire de base

#### Quels sont les documents d'identification nécessaires pour avoir accès au service bancaire de base ?

La requérante est assistante sociale de demandeurs d'asile. Elle signale qu'une banque a refusé d'ouvrir pour son client un service bancaire de base sous prétexte qu'il ne disposait pas des documents d'identification nécessaires. La personne en question était en mesure de produire une attestation d'immatriculation (aussi appelée «carte orange»). Par ailleurs, elle possède également un contrat de bail à son nom. Selon la requérante, cela suffit en vertu de la législation relative au service bancaire de base et le demandeur ne doit pas produire de documents d'identité de son pays d'origine.

#### *La banque*

La banque renvoie à une autre législation à laquelle elle est soumise également, à savoir la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent, complétée d'un règlement de la CBFA, sur la base desquels elle est tenue de demander au client un document d'identification conforme.

Selon la banque, cette législation prime même les dispositions de la loi instaurant un service bancaire de base.

L'article 4 de la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent stipule que les banques doivent contrôler l'identité de leurs clients à l'aide d'une pièce justificative dont ils doivent prendre une copie. Cette pièce justificative doit mentionner leurs nom, prénom et adresse.

L'article 8 du règlement de la CBFA stipule que, pour une personne physique, la vérification de l'identité doit être opérée au moyen de la carte d'identité. Pour les étrangers, la vérification peut s'opérer au moyen de leur certificat d'inscription au registre des étrangers en cours de validité ou, lorsqu'ils n'en disposent pas en raison de leur statut, au moyen d'un document en cours de validité émis par les autorités publiques belges et attestant de la légalité de leur séjour en Belgique.

La banque estime qu'une attestation d'immatriculation confirme uniquement que l'étranger a demandé un permis de séjour. Selon elle, ce n'est cependant pas la preuve d'un séjour durable dans notre pays. Ces attestations stipulent par ailleurs expressément que : «la présente attestation ne constitue en aucune façon un titre d'identité ou un titre de nationalité». Selon la banque, une telle attestation peut seulement être prise en considération lorsqu'elle est accompagnée d'un document d'identité du pays d'origine.

#### *Avis du Collège de Médiation*

*Avant de rendre son avis, le Collège de Médiation a soumis la question à la CBFA. Cette dernière confirme que la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent n'énumère pas de critères auxquels doivent satisfaire les documents d'identification pour pouvoir être pris en considération.*

*La CBFA signale par ailleurs que son règlement n'exige pas qu'un document délivré par une autorité belge soit accompagné d'un passeport étranger.*

*Le Collège conclut que la banque ne peut pas refuser d'accorder un service bancaire de base à une personne qui est seulement en mesure de produire une attestation d'immatriculation.*

*En vertu de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, cet avis est contraignant pour la banque.*

***Plainte fondée et avis suivi par l'institution financière.***

(2008.2171)

### 2.4.2. Carte de crédit à paiement différé

Une personne et son compagnon ont ouvert un compte en co-titularité. Après leur séparation, elle se voit réclamer un solde en compte résultant de l'utilisation d'une carte de crédit qui a été octroyée par la banque à son ex-compagnon exclusivement sans qu'elle n'ait donné son accord ni n'ait été avisée de l'octroi de cette carte de crédit. Elle soutient que la banque a commis une négligence en ne la libérant pas de ses obligations en tant que co-titulaire du compte lorsqu'elle a restitué sa carte. En outre, elle soutient que la banque ne pouvait accorder une carte à son ex-compagnon sans son accord ou, à tout le moins, sans l'en informer préalablement. Elle fonde notamment son argumentation sur le fait que la carte est un contrat de crédit régi par la loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation, dont l'article 14 impose la signature d'un contrat par toutes les parties.

Le Collège rappelle tout d'abord que les cartes accréditives qui permettent au consommateur d'effectuer des achats dont le montant est débité chaque mois de son compte n'ont jamais été considérées comme un contrat de crédit au sens de la loi du 12 juin 1991. Ce type de carte est d'ailleurs expressément exclu de la définition du contrat de crédit par la nouvelle directive européenne 2008/48/CE.

La requérante ayant restitué la carte au moment de la séparation, le Collège estime qu'il appartenait à la banque d'interroger la requérante sur son intention de clôturer le compte joint ou de mettre fin à la convention de compte en ce qui la concerne au moment où elle est venue annoncer qu'elle n'utiliserait plus le compte. Dans cette mesure, la requérante ne peut être tenue pour les opérations effectuées après 2004.

La banque quant à elle a décidé de ne pas suivre cet avis. En effet, la requérante a toujours été considérée comme co-titulaire du compte et elle n'établit ni le fait d'avoir introduit une demande de clôture du compte ni le fait que sa carte ait été remise et détruite en agence. S'agissant d'un compte joint avec deux titulaires, chacun de ces deux titulaires pouvait effectuer seul toutes les opérations sur le compte et les opérations faites par l'un engageait l'autre co-titulaire solidairement et passivement comme précisé dans le Règlement Général des Opérations. La banque en conclut dès lors que la demande de carte de crédit, dite carte à paiement différé, ne devait ni être autorisée, ni être communiquée à la requérante.

### 2.4.3. Responsabilité de la banque pour les actes de son agent

Question de la responsabilité du mandant en cas d'opérations effectuées en dehors du mandat par l'agent bancaire ?

En l'espèce, le bureau d'affaires (l'agent) a fait souscrire le requérant à un produit ne faisant pas partie de la gamme des produits du mandant.

A titre accessoire, se posait la question de savoir s'il s'agissait d'un produit d'assurance ou d'un produit bancaire. Interrogée à ce sujet, la CBFA est arrivée à la conclusion qu'il s'agissait effectivement d'un produit bancaire. L'Ombudsman des Assurances a également confirmé qu'il ne s'agissait pas d'un produit d'assurance.

#### Responsabilité de l'agent bancaire

En mars 2008, une somme de 50.000 euros a été réinvestie par le requérant dans un placement avec échéance au 12 mars 2009 et ce par l'intermédiaire d'un bureau d'affaires qui est agent indépendant de la banque pour certaines activités bancaires.

Le 10 mai 2009, le requérant fait savoir au Service de Médiation qu'il n'a pas reçu de remboursement deux mois après l'échéance. Il reproche à l'agence bancaire de ne jamais lui avoir dit que ce placement n'était pas sûr.

La banque répond que l'intermédiaire concerné n'est pas intervenu, lors de la souscription du produit incriminé, en tant qu'agent de la banque mais en tant qu'intermédiaire d'assurance.

La banque ajoute qu'elle estime, en vertu du règlement du Service de Médiation, qu'une décision du Collège de Médiation doit être suspendue en attendant les résultats de l'instruction pénale contre l'agent bancaire. Elle souligne également qu'il n'existe aucune certitude quant au préjudice.

#### *Avis du Collège de Médiation*

*La demande soumise au Collège de Médiation pour avis concerne la responsabilité éventuelle de la banque pour les fautes éventuelles commises par son agent indépendant. Les objections formulées ci-dessus par la banque ne font pas obstacle à un avis en la matière.*

*Le Collège de Médiation constate que le bureau d'affaires a agi en dehors de son mandat en tant qu'agent bancaire.*

*En vertu de l'article 10, § 4, la loi du 22 mars 2006 relative à l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers, l'agent en services bancaires et en services d'investissement agit, en ce qui concerne son activité d'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement, sous la responsabilité entière et inconditionnelle de son mandant, la banque. Le fait que le bureau d'affaires ait agi en dehors du cadre de son mandat n'empêche par conséquent pas cette responsabilité de la banque, organisée par la loi.*

*Le Collège de Médiation estime par ailleurs que le bureau d'affaires en question a agi fautivement en proposant au requérant un produit pour lequel les autorisations nécessaires n'avaient apparemment pas été obtenues.*

***Plainte fondée. Avis non suivi par l'institution financière.***

(2009.0923)

## 3. Enquête de satisfaction

- 3.1. **Méthodologie et objectifs**
- 3.2. **Chiffres et enseignements**
  - 3.2.1. Taux de participation
  - 3.2.2. Satisfaction générale
  - 3.2.3. Utilité du Service de Médiation
  - 3.2.4. Aspects à consolider
  - 3.2.5. Aspects à améliorer

## 3. Enquête de satisfaction

### 3.1. Méthodologie et objectifs

Au cours de l'année écoulée, le Service de Médiation a organisé pour la première fois une enquête de satisfaction. Cette enquête a pris la forme d'un questionnaire composé de 26 questions, transmis à chaque requérant un mois après l'envoi de l'avis du Service de Médiation. Ce délai est justifié par la volonté d'éviter les réactions « à chaud », donc moins objectives. Les requérants y ont répondu anonymement.

Les questions abordent l'ensemble des aspects du traitement des dossiers et visent à mesurer la satisfaction des requérants relativement à ces aspects. Outre la satisfaction générale, sont notamment passés en revue l'opinion du requérant sur le premier contact, la façon dont il perçoit le traitement de son dossier, le délai de traitement, le soutien reçu pendant le traitement, la qualité rédactionnelle de l'avis reçu, l'impartialité du Service ou encore l'utilité sociale du Service. Une des questions porte aussi sur le résultat de l'avis reçu par le répondant à l'enquête afin d'établir une correspondance entre son opinion et le résultat de sa plainte. Il va en effet de soi que la perception qu'un requérant a du Service est fortement influencée par l'issue réservée à sa requête.

Pour chaque question, le requérant répond en cochant une case sur une échelle de 1 à 6, le 1 représentant un grand mécontentement et le 6 une grande satisfaction. Il peut également y ajouter les commentaires de son choix.

L'objectif de cette étude pour le Service est d'évaluer l'efficacité de sa procédure vis-à-vis des requérants et d'identifier à la fois les points positifs qui doivent être consolidés et les points négatifs afin de tenter d'améliorer les aspects qui semblent poser problème et offrir un service qui corresponde mieux, dans la mesure du possible, aux attentes des requérants. En fonction de ces résultats, des mesures d'amélioration du service seront mises en place en 2010 pour pallier les manquements constatés. Ensuite, une nouvelle enquête de satisfaction sera lancée en 2011 afin de constater si les mesures prises en 2010 auront eu l'effet escompté sur la perception qu'ont les requérants du Service de Médiation.

### 3.2. Chiffres et enseignements

#### 3.2.1. Taux de participation

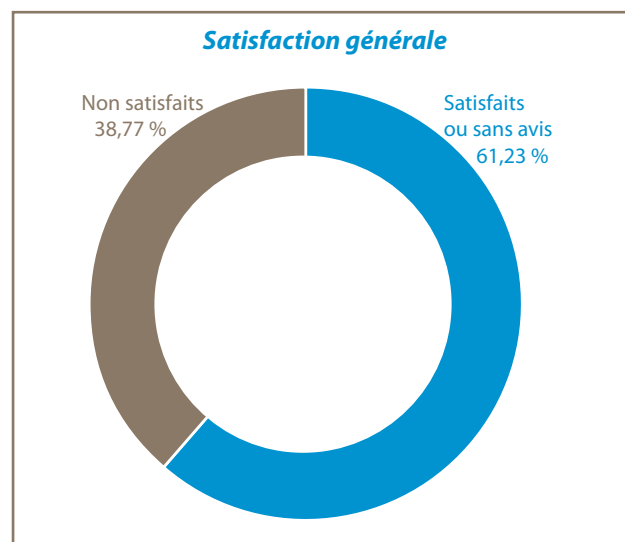
Taux de participation : 39,77% (276 questionnaires revenus complétés pour 694 envoyés).

Avis reçus :

- 62,92% des répondants avaient reçu un avis négatif
- 37,08% des répondants avaient reçu un avis positif

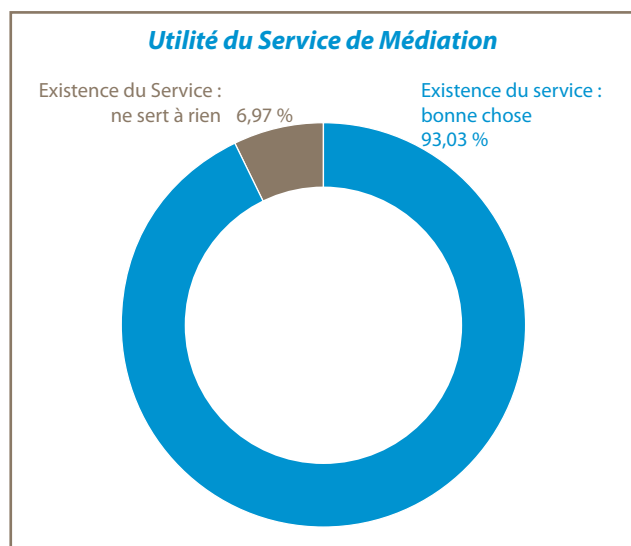
Ces chiffres correspondent à peu de chose près à la proportion totale d'avis positifs et négatifs. On constate tout de même que la proportion d'avis négatifs est légèrement plus représentée, ce qui tend à indiquer que les personnes ayant un avis défavorable ont eu légèrement plus tendance à faire part de leurs impressions.

#### 3.2.2. Satisfaction générale



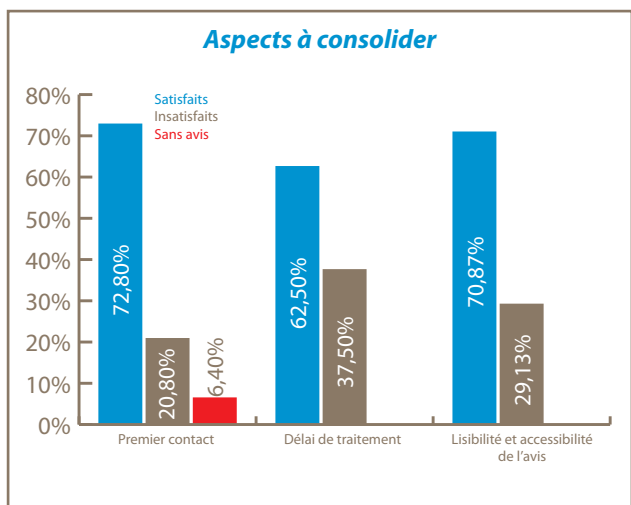
Il ressort de ces données que les requérants sont beaucoup plus nombreux à être satisfaits à l'issue de la procédure. Si l'on met ces chiffres en rapport avec les précédents, on constate que la satisfaction ne dépend pas uniquement de l'issue de la procédure, puisque le pourcentage de requérants satisfaits dépasse le pourcentage d'avis positif. Pour synthétiser, un client ayant reçu un avis positif sera toujours satisfait du service alors qu'un client dont la plainte n'a pas abouti ne sera pas nécessairement mécontent et parviendra dans certains cas à retenir malgré tout des aspects positifs au traitement de son dossier.

### 3.2.3. Utilité du Service de Médiation



Quasi tous les requérants reconnaissent l'utilité du Service de Médiation. En outre, on observe qu'une très grande majorité (environ 75%) d'entre eux le recommanderaient à d'autres personnes, même si leur plainte n'a pas abouti.

### 3.2.4. Aspects à consolider



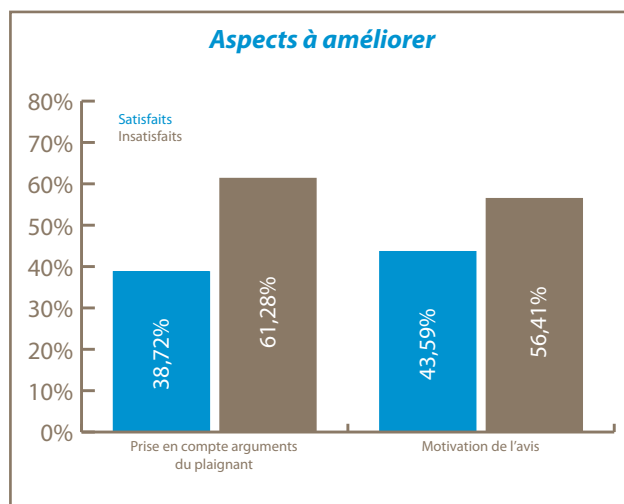
Premier contact : la façon dont les requérants sont entrés pour la première fois en contact avec le service, que ce soit par téléphone, par courriel ou par courrier, leur a donné satisfaction. Aucune modification substantielle ne sera donc apportée à cet aspect de la procédure.

Délai de traitement : les requérants semblent considérer dans l'ensemble que les délais nécessaires au traitement des dossiers n'est pas excessif. Le délai de traitement moyen auprès du Service de Médiation est de 3 mois. Il est important de maintenir cet aspect à l'avenir puisque la rapidité est l'un des atouts d'un organe de médiation par rapport au recours à la justice traditionnelle.

Lisibilité et accessibilité de l'avis : ce résultat est très positif en ce sens qu'il est important d'éviter une trop grande technicité qui donnerait l'impression que le Service agit

en tant que juridiction alors qu'il s'agit d'un organe axé sur la médiation et donc sur un dialogue qui dépasse le cadre purement technique.

### 3.2.5. Aspects à améliorer



Limitier la motivation a été jusqu'à présent un choix volontaire en vue d'un avis simple, accessible, sans langage technique. C'est ce qui permet d'aboutir à un avis compréhensible et lisible – c'est également un des éléments qui distingue la médiation de la décision judiciaire.

Néanmoins, il ressort clairement de l'enquête que certains requérants auraient souhaité une motivation plus élaborée.

Le défi pour le Service de Médiation consistera donc à développer davantage la motivation, tout en préservant la lisibilité et l'accessibilité de l'avis.

Une attention particulière sera également portée à la prise en compte de tous les arguments des requérants. Même si, dans les faits, c'est déjà le cas actuellement, il conviendra que cette prise en compte globale du dossier transparaissent dans l'avis que reçoit le requérant.

## 4. Informations pratiques

- 4.1. **Introduire une plainte auprès du Service de Médiation**
  - 4.1.1. Quand introduire une plainte ?
  - 4.1.2. Comment introduire une plainte ?
  - 4.1.3. Comment travaille le Service de Médiation ?
  - 4.1.4. Force contraignante des avis
  - 4.1.5. Le recours au Service de Médiation est gratuit

## 4. Informations pratiques

### 4.1. Introduire une plainte auprès du Service de Médiation

#### 4.1.1. Quand introduire une plainte ?

Pour que le Service de Médiation puisse s'occuper d'une plainte, plusieurs conditions doivent être remplies.

Aperçu :

#### Qui peut introduire une plainte ?

- ▶ Les **personnes physiques** ayant une plainte concernant leurs **intérêts privés** peuvent saisir le Service de Médiation.
- ▶ Les entreprises et indépendants peuvent soumettre une plainte concernant un paiement transfrontalier à concurrence de 50.000 EUR ou concernant l'exécution d'un contrat de crédit<sup>(6)</sup>.

#### Contre quelle institution peut-on introduire une plainte ?

La plainte doit concerner une **institution membre** du Service de Médiation.

Une liste de l'ensemble des membres est disponible sur le site [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be).

#### A quel sujet peut-on introduire une plainte ?

Plaintes relatives à tous les services et produits proposés dans les agences, quel qu'en soit le montant

**SAUF** si la plainte

- ▶ porte sur la **politique commerciale** de l'institution financière,
- ▶ fait déjà l'objet d'une **décision judiciaire** ou est pendante devant un tribunal,
- ▶ **n'a pas au préalable été traitée** par le **service compétent de l'institution financière**. Pour les coordonnées de ce service, vous pouvez consulter le site [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be). Si le requérant n'a pas reçu de réponse (satisfaisante) dans un délai raisonnable (environ un mois), il peut s'adresser à notre service.

#### 4.1.2. Comment introduire une plainte ?

La procédure au niveau du Service de Médiation se déroule entièrement **par écrit**.

Si un requérant décide de recourir au Service de Médiation, il lui fournit :

- ▶ un exposé écrit du problème,
- ▶ une copie de la correspondance échangée avec le service compétent de l'institution financière,
- ▶ ainsi qu'une copie de tous les documents pertinents utiles pour l'examen de la plainte (par exemple, extrait de compte, bordereau de souscription, ...).

Les documents peuvent être transmis

**Par courrier à l'adresse :**  
**Service de Médiation Banques-Crédit-Placements**  
 Rue Belliard 15-17, boîte 8  
 1040 Bruxelles

**Par e-mail :**  
[ombudsman@ombfin.be](mailto:ombudsman@ombfin.be)

**En ligne sur :**  
[www.ombfin.be](http://www.ombfin.be)

**Par fax au :**  
 02 545 77 79

#### 4.1.3. Comment travaille le Service de Médiation ?

Le Service de Médiation envoie tout d'abord le dossier à l'institution financière afin de s'enquérir de sa position dans l'affaire. Si des informations complémentaires sont requises, les parties concernées sont sollicitées.

A l'issue de l'examen de la plainte, l'Ombudsman rédige un avis. Avant que celui-ci ne soit communiqué aux parties, le Représentant permanent des intérêts des consommateurs doit approuver l'avis.

Si le Représentant permanent et l'Ombudsman sont d'un avis différent, le dossier est soumis au Collège de Médiation. Lorsqu'un dossier soulève une question de principe ou s'il s'agit d'un dossier plus complexe, le dossier sera également soumis à l'avis du Collège de Médiation.

(6) Depuis janvier 2010.



#### 4.1.4. Force contraignante des avis

Les avis rendus tant par le Service de Médiation que par le Collège de Médiation ne sont pas contraignants, sauf ceux émis dans le cadre du service bancaire de base. Autrement dit, l'institution financière est libre de suivre ou non l'avis.

#### 4.1.5. Le recours au Service de Médiation est gratuit

Le recours au Service de Médiation est totalement gratuit pour les particuliers. Les professionnels qui soumettent une plainte concernant un paiement transfrontalier de maximum 50.000 euros, se voient imputer 50 euros de frais.

## 5. Collaboration

5.1. Belgique : CPMO

5.2. Europe : FIN-NET

## 5. Collaboration

### 5.1. Belgique : CPMO

Le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements fait partie de la «Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans», la CPMO. Celle-ci regroupe les médiateurs publics et privés ayant souscrit aux principes de base de la fonction de Médiation.

Si un consommateur s'adresse à un service de médiation qui n'est pas compétent pour régler son problème, ce dernier veillera à ce que le litige soit soumis à l'ombudsman compétent.

**De plus amples informations sur la CPMO  
sont disponibles sur  
[www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)**

### 5.2. Europe : FIN-NET

La collaboration ne se limite pas au niveau belge, mais s'étend aussi au niveau européen : le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements fait ainsi partie de FIN-NET, le réseau européen de résolution des litiges transfrontaliers en matière de services financiers.

FIN-NET veille à la collaboration entre les services de médiation du secteur financier de la plupart des Etats membres européens en vue de régler les litiges transfrontaliers. Pour la Belgique, outre le Service de Médiation Banques – Crédit – Placements, l'Ombudsman des assurances est aussi membre du réseau FIN-NET.

Si le Service de Médiation est saisi d'un dossier destiné au service de médiation d'un autre Etat membre européen, membre de FIN-NET, il transmettra ce dossier à l'instance compétente à condition qu'il soit suffisamment documenté. Si le dossier n'est pas complet, le Service de Médiation communiquera les coordonnées de l'organe compétent.

**De plus amples informations sur FIN-NET  
sont disponibles sur  
[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/  
finservices-retail/finnet/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/finservices-retail/finnet/index_fr.htm)**

## 6. Composition des organes du Service de Médiation

- 6.1. Le Service de Médiation Banques-Crédit-Placements
- 6.2. Le Collège de Médiation Banques-Crédit-Placements
- 6.3. Le Comité d'accompagnement Banques-Crédit-Placements
- 6.4. Le Conseil d'administration du Service de l'Ombudsman

## 6. Composition des Organes du Service de Médiation

### 6.1. Le Service de Médiation Banques-Crédit-Placements

#### Ombudsman

Françoise **Sweerts**

#### Représentant permanent des intérêts des consommateurs

François **Bayi**

#### Conseillers

Ann **Muyldermans** (deputy Ombudsman),  
Christine **Buisseret**, Claude **Vankerckhoven**

#### Assistants administratifs

Serge **Henris**, Marie-Jeanne **De Meester**,  
Christel **Speltens**

### 6.3. Le Comité d'accompagnement Banques-Crédit-Placements

#### Représentants des pouvoirs publics

Robert **Geurts**,

Membre du SPF Economie, invité permanent et président en sa qualité de président du Conseil de la consommation

Laurent **Van Hoyweghen**,

Président suppléant, représentant du Ministre de la protection de la consommation

#### Représentants du secteur financier

**Membres :**

Ivo **Van Bulck**, Pamela **Renders**, Piet **Van Baeveghem**

**Suppléants :**

Sandrine **Jourdain**

#### Représentants des associations de consommateurs

**Membres :**

Jean-Philippe **Ducart**, Caroline **Jonckheere**, Christophe **Quintard**

**Suppléants :**

Marc **Vandercammen**, Françoise **Domont**

### 6.2. Le Collège de Médiation Banques-Crédit-Placements

#### Présidence indépendante

Aloïs **Van Oevelen**, Louise-Marie **Henrion**

#### Experts désignés par le secteur financier

Patrick-C. **Drogné**, Willy **Van Cauwelaert**,  
Charles-Ghislain **Winandy**

#### Experts désignés par les associations de consommateurs

Frédéric **de Patoul**, Nicolas **Claeys**, Luc **Jansen**

### 6.4. Le Conseil d'administration du Service de l'Ombudsman

#### Président

Michel **Vermaerke**

#### Membres

Eric **Struye de Swielande**, Association belge des membres de la Bourse

Piet **Van Baeveghem**, Union Professionnelle du Crédit

Véronique **Bockstael**, Febelfin

Ivo **Van Bulck**, Febelfin





**Service de Médiation Banques – Crédit – Placements**  
**Rue Belliard 15-17, Bte 8 – 1040 Bruxelles**  
[ombudsman@ombfin.be](mailto:ombudsman@ombfin.be)